



BOLETÍN ESTADÍSTICO 2023 PLATAFORMA MAC



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

**Boletín Anual
Plataforma MAC 2023**

Editado por

Secretaría de Gestión Pública
Presidencia del Consejo de Ministros
Calle Shell 310 – Piso 13
Miraflores. Lima – Perú





Presentación

La estrategia Plataforma MAC es parte de una política pública que se ha mantenido e institucionalizado a lo largo de los años como resultado de un proceso de mejora continua. Es un modelo exitoso que ha logrado sostenerse más de 13 años principalmente por la capacidad técnica y su capacidad de convencer a cada autoridad política de su importancia, pues los beneficios en términos de ahorro de tiempo para los ciudadanos y mejor atención son reconocidos por los usuarios a lo largo del territorio nacional.

La Subsecretaría de Calidad de Servicios, de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros cumpliendo su rol de normar, operar, conducir, diseñar y administrar la operación de la Plataforma MAC presenta el Boletín Estadístico 2023 de la Plataforma MAC con la finalidad de entregar información estadística consolidada de la Plataforma en sus tres canales de atención, Presencial (Centros MAC), Mixta (MAC Express) y No Presencial (ALÓ MAC)

En esta edición, el Boletín Anual 2023 presenta información relacionada a las atenciones en los en tres (3) secciones, en la primera sección presenta a la Plataforma MAC y sus canales de atención; la segunda, informa sobre los resultados obtenidos a través de los diferentes canales de atención y, en la tercera sección, la ubicación de los Centros MAC a nivel nacional.

I. La Plataforma MAC

La Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC es una modalidad de servicios integrados y constituye la única plataforma del Estado, conformada por diversos accesos o canales de atención presenciales, no presenciales o mixtos, para acercar de manera progresiva y estandarizada los servicios del Estado a los/as ciudadanos/as, bajo una misma identidad de Estado. Los diferentes canales de atención de la Plataforma MAC pueden complementarse para mejorar la atención a la ciudadanía.

Los canales de atención de la plataforma MAC son los siguientes:

- **Canal de atención presencial:**

Centros MAC. - Centro de atención en el que el Estado presta servicios de diversas entidades en un mismo espacio físico integrado, realizando actividades de orientación, tramitación de procedimientos y servicios de atención al ciudadano. Hasta el presente año, están en funcionamiento 14 Centros MAC a nivel nacional.

- **Canal de atención no presencial:**

Aló MAC. - Centro integrado de servicios de atención telefónica a la ciudadanía, que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos información sobre requisitos, plazos de atención, derechos de tramitación, programación de citas de atención y otros datos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad contenidos en los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos - TUPA y otros servicios prestados por las entidades de la administración pública.

Portal MAC. - Portal integrado dentro de la Plataforma Digital Única para Orientación al Ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE, siendo esta última el único punto de contacto digital del Estado Peruano con los ciudadanos y personas en general, basado en una experiencia sencilla, consistente e intuitiva de acceso a información institucional, trámites y servicios públicos digitales, de conformidad con el Decreto Supremo Nº 033-2018-PCM.

- **Canal de atención mixto:**

MAC Express. - Esta soportado en un medio digital e instalado en un espacio físico existente en una entidad pública, a través del cual se brinda atención presencial a los/as ciudadanos/as que demandan los trámites digitalizados, parcial o totalmente, de las distintas entidades.

II. Resultados obtenidos a través de los diferentes canales de atención de la Plataforma MAC

Durante el 2023, la Presidencia del Consejo de Ministros continuó su labor de acercar los servicios del Estado a los ciudadanos, bajo una misma identidad de Estado a través de los Canales presenciales, no presenciales y mixto.

En el 2023 se realizaron 3,964,840 atenciones en la Plataforma MAC a nivel nacional. Cabe resaltar que, el 84% de atenciones fueron por el canal presencial, el 3% por el canal mixto (Centros MAC Express) y el 12% por el canal no presencial (Aló MAC y Portal MAC).

Atenciones en la Plataforma MAC a nivel nacional, 2023

Trimestre	I	II	III	IV	Total
Atenciones	859,177	848,396	1,071,059	1,186,208	3,964,840

Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

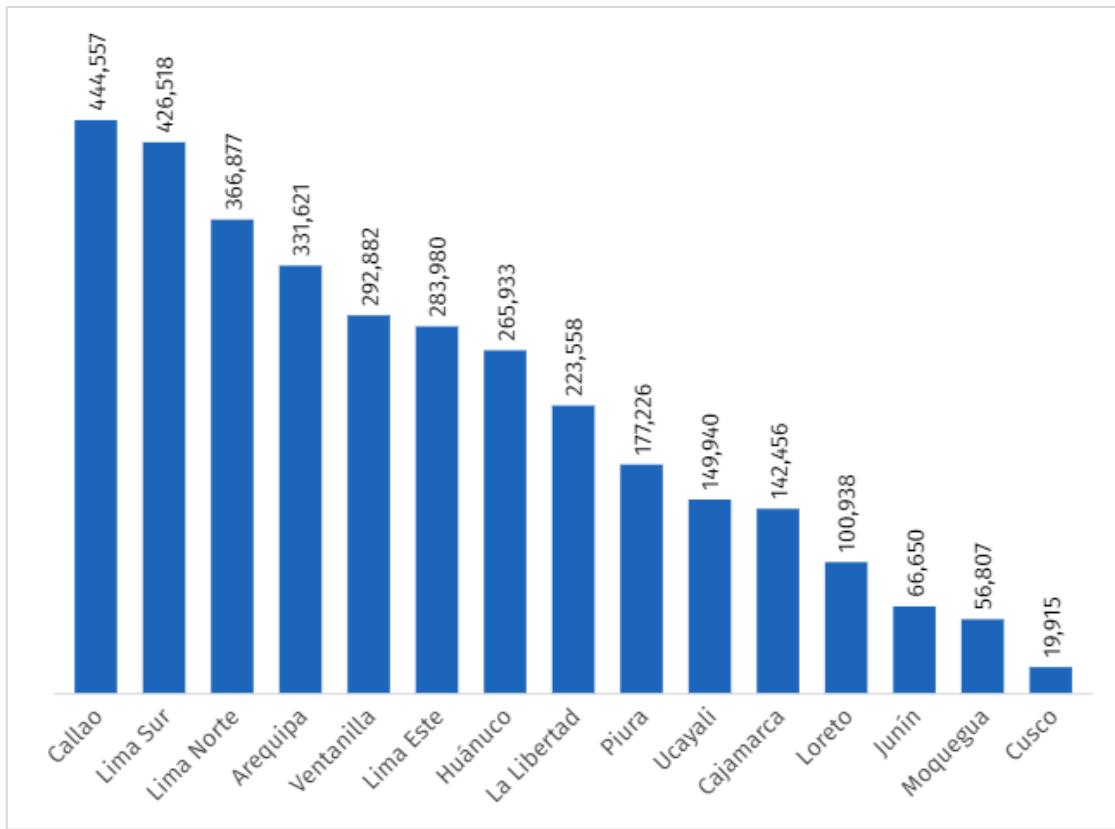
2.1. Canal presencial: Centros MAC

2.1.1. Número de atenciones

Durante el 2023, los quince (15) Centros MAC en operación registraron un total de 3,349,858 atenciones; asimismo, durante el año iniciaron operaciones los centros MAC de Junín y Cusco.



Atenciones en los Centros MAC, 2023

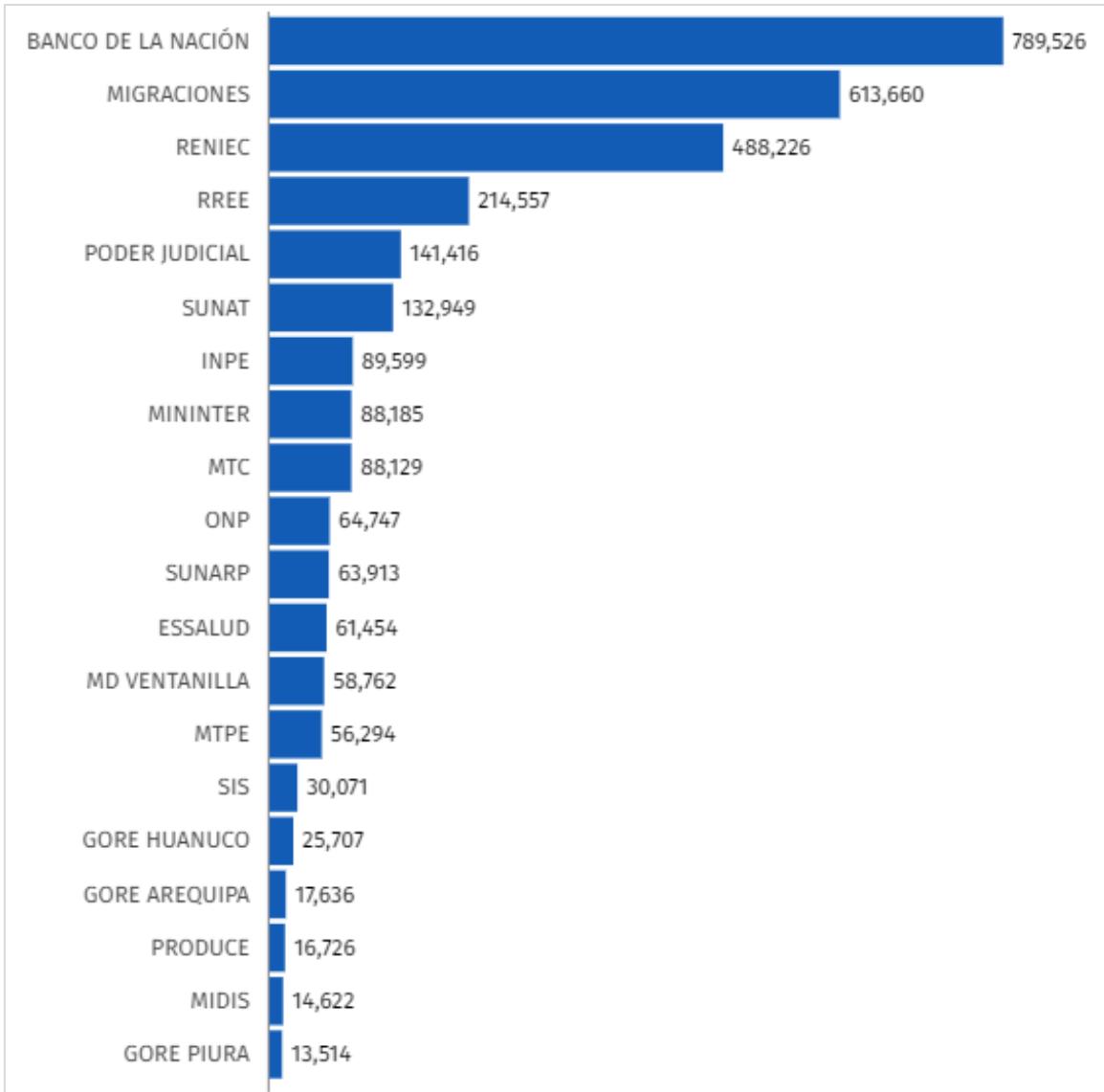


Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

*El centro MAC Junín inicio operaciones el 02.03.2023

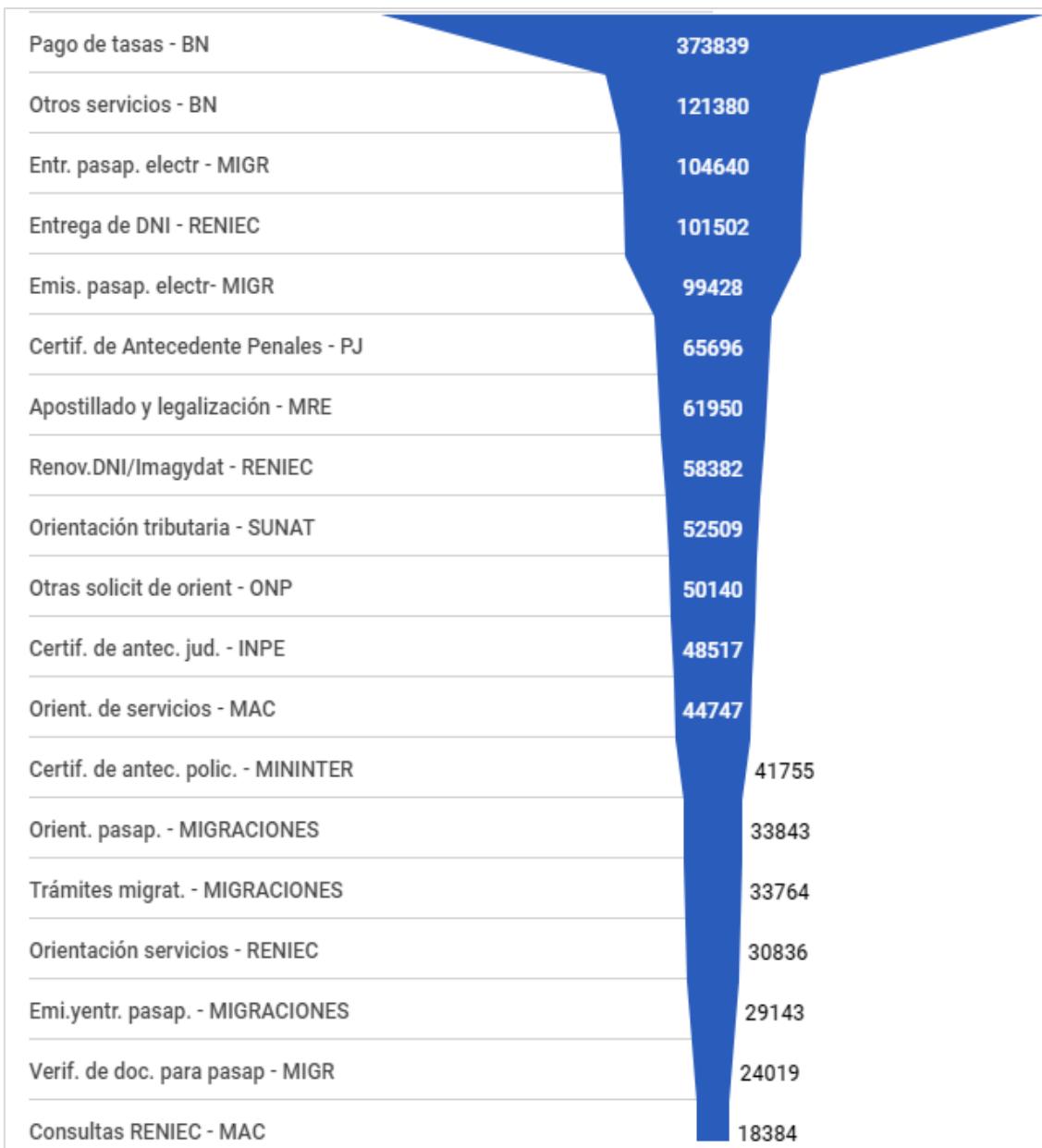
*El centro MAC Cusco inicio operaciones el 23.10.2023

Entidades más demandadas en los Centros MAC, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

Servicios más demandados en los Centros MAC, 2023

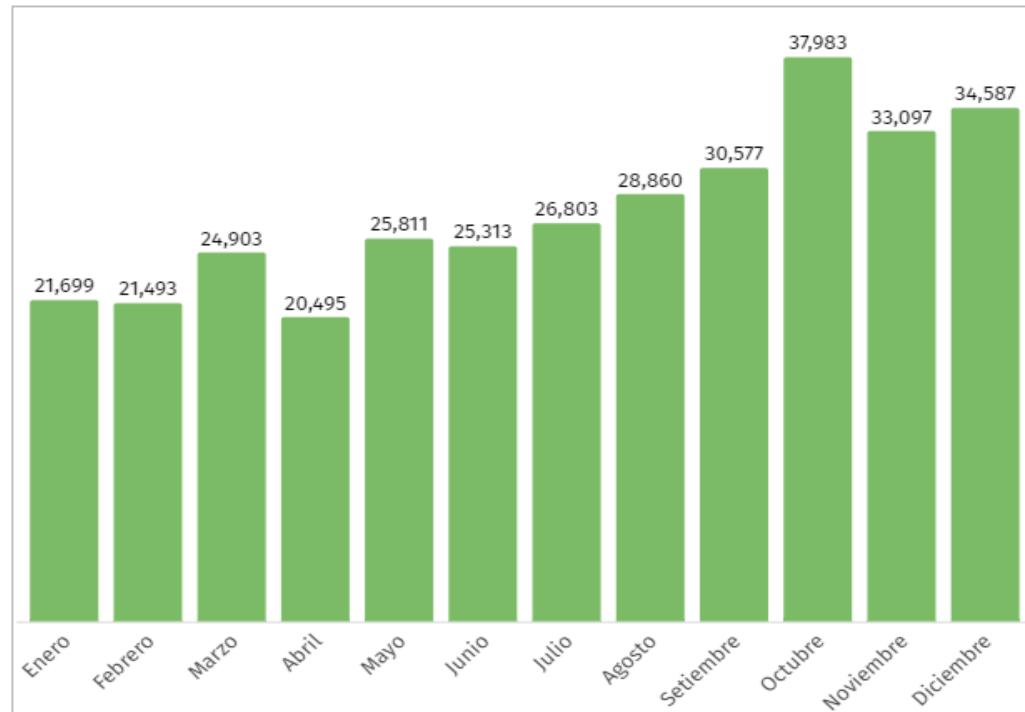


Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

2.1.2. Atenciones por Centros MAC administrados por la PCM

- **Centro MAC Arequipa**

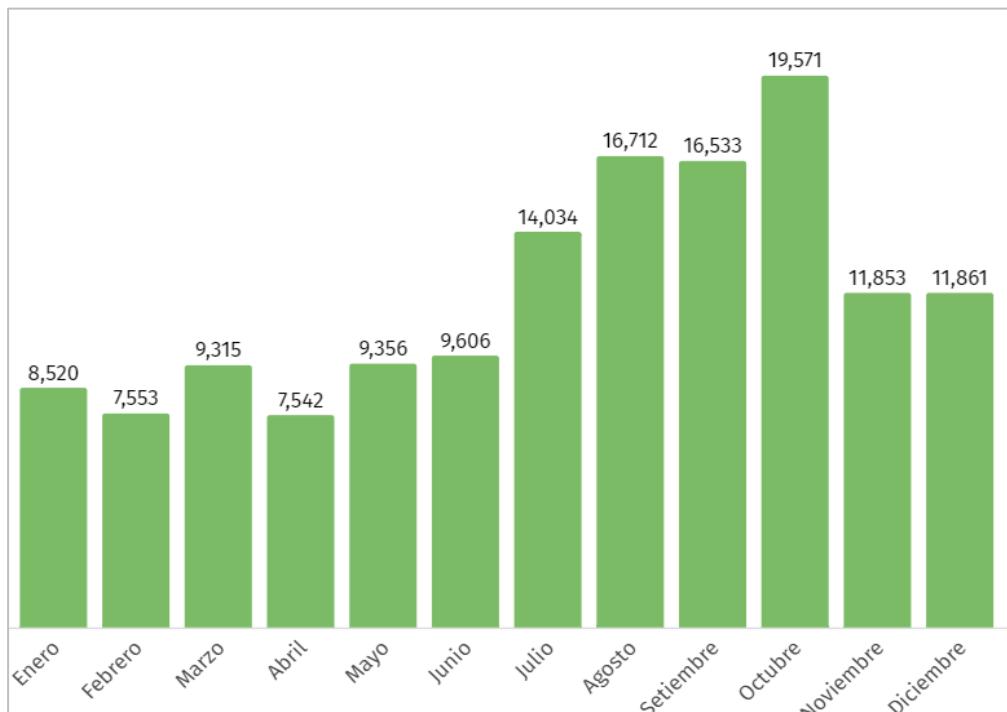
Número de atenciones mensualizadas del Centro MAC Arequipa, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Cajamarca**

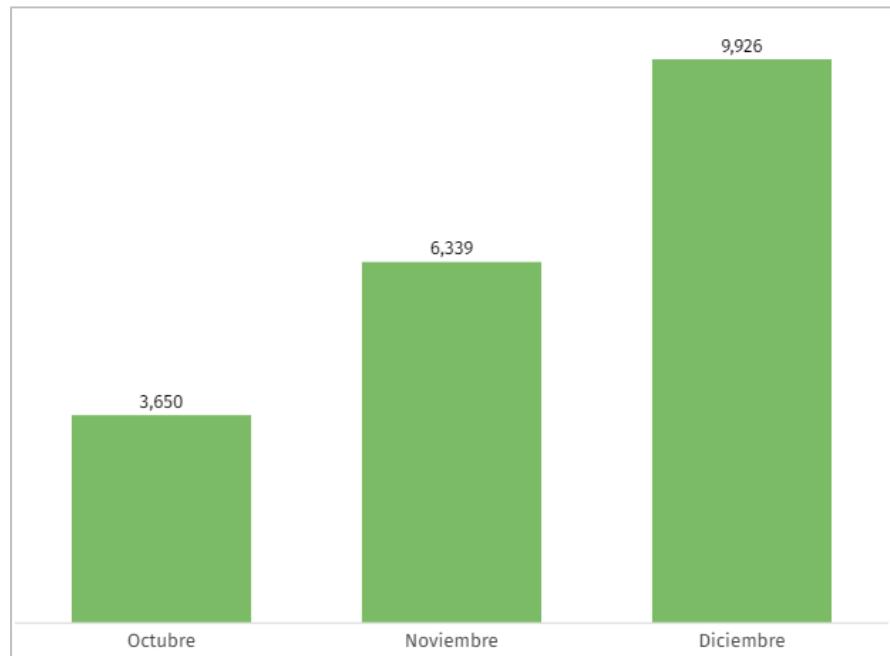
Número de atenciones mensualizadas del Centro MAC Cajamarca, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Cusco**

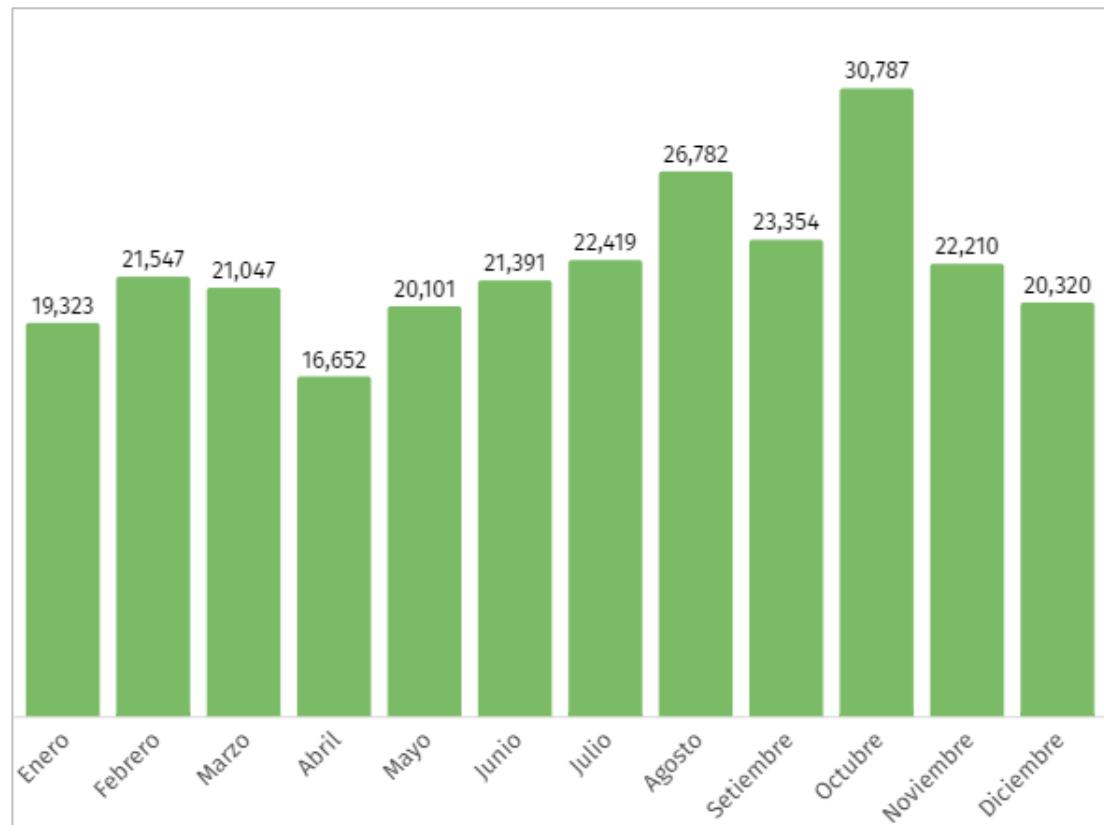
Número de atenciones mensualizadas del Centro MAC Cusco, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Huánuco**

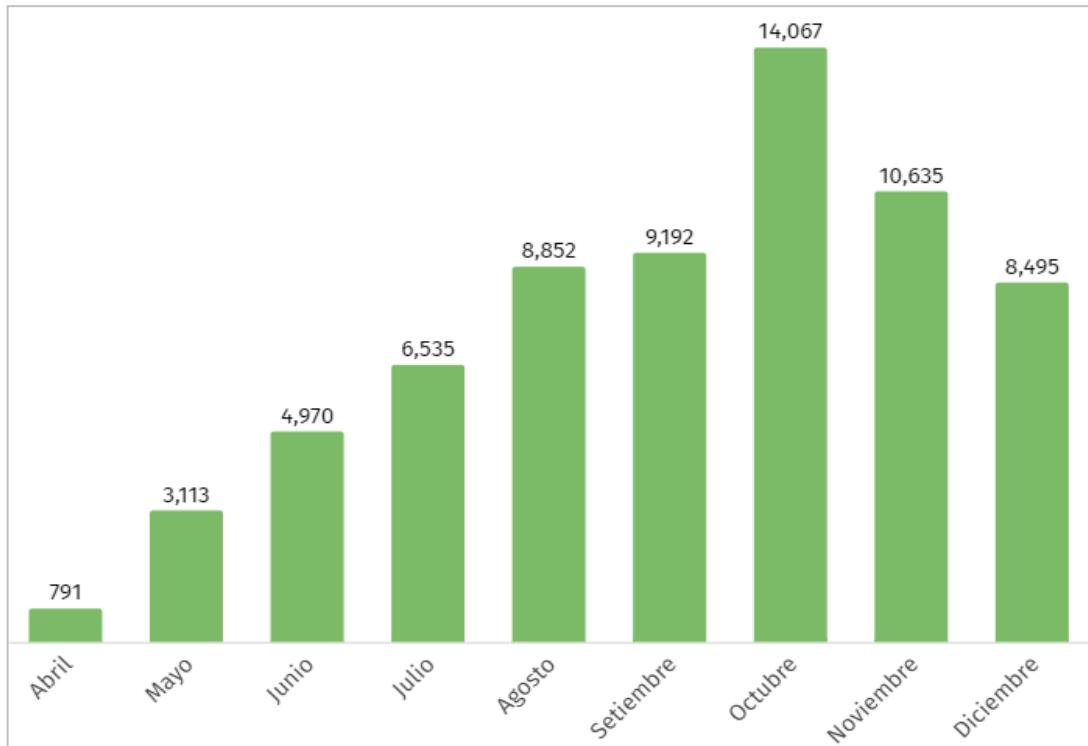
Número de atenciones mensualizadas del Centro MAC Huánuco, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Junín**

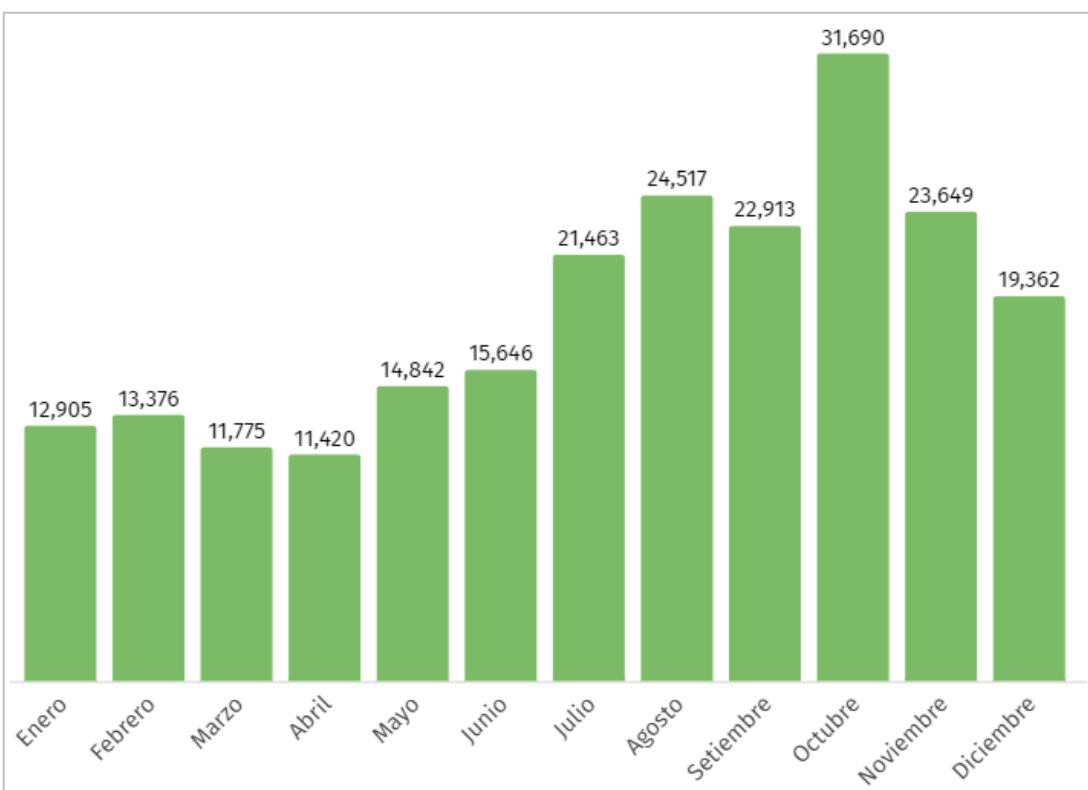
Número de atenciones mensualizadas del Centro MAC Junín, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC La Libertad**

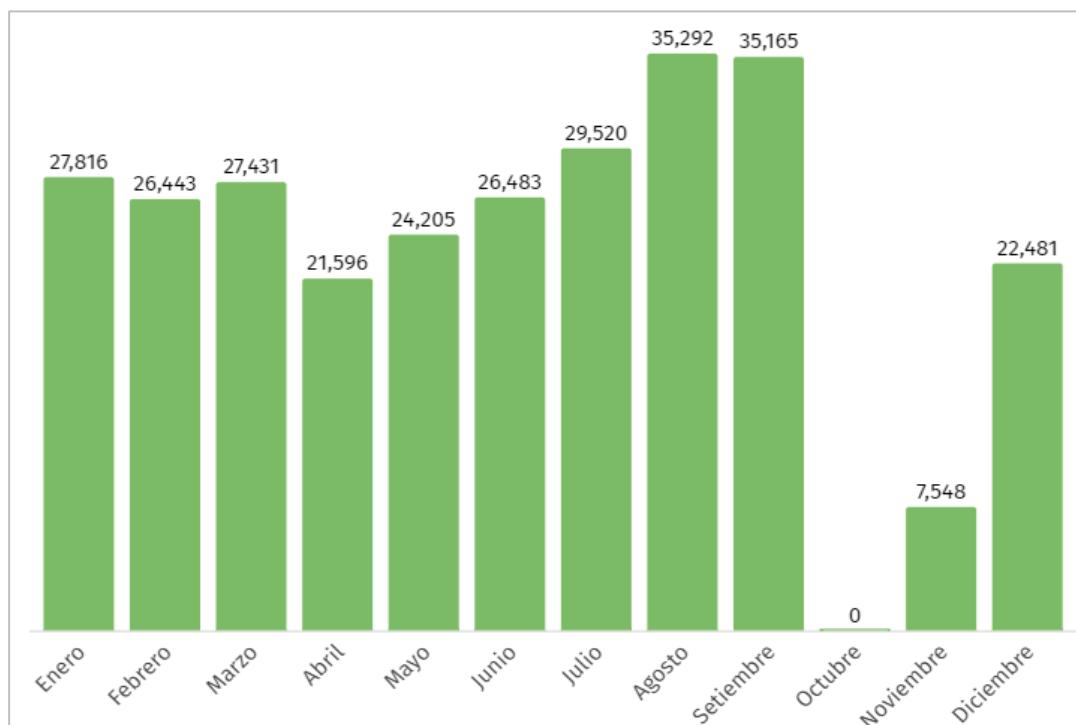
Número de atenciones mensualizadas del Centro MAC La Libertad, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Lima Este**

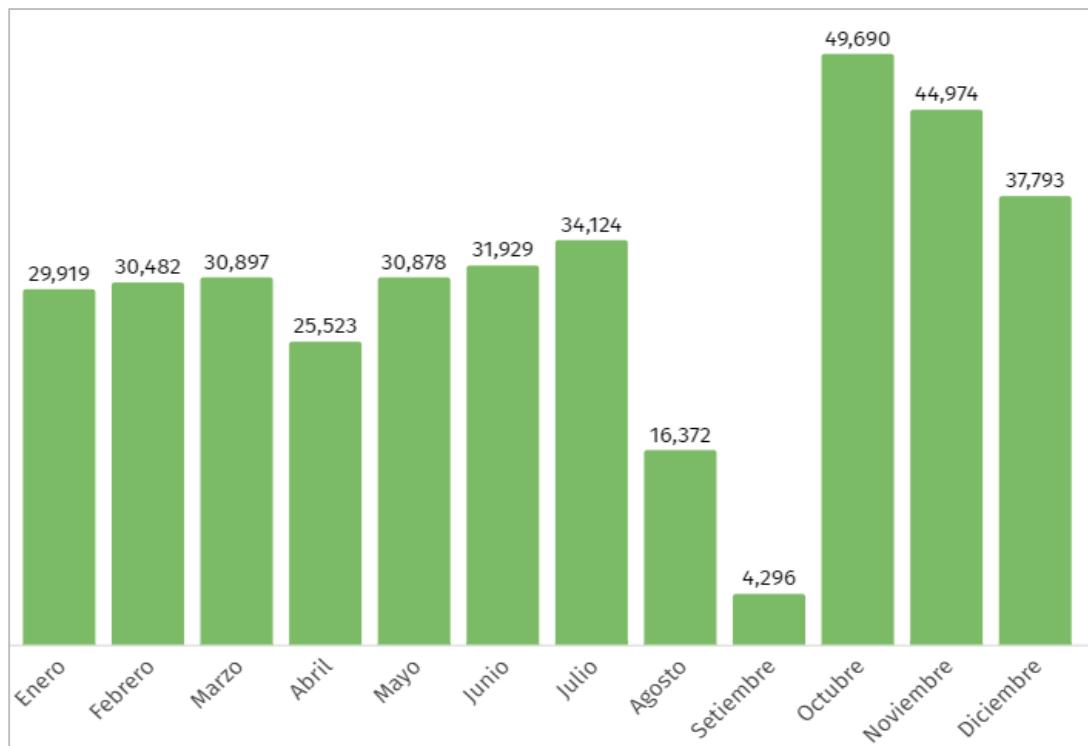
Número de atenciones mensualizadas del Centro MAC Lima Este, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Lima Norte**

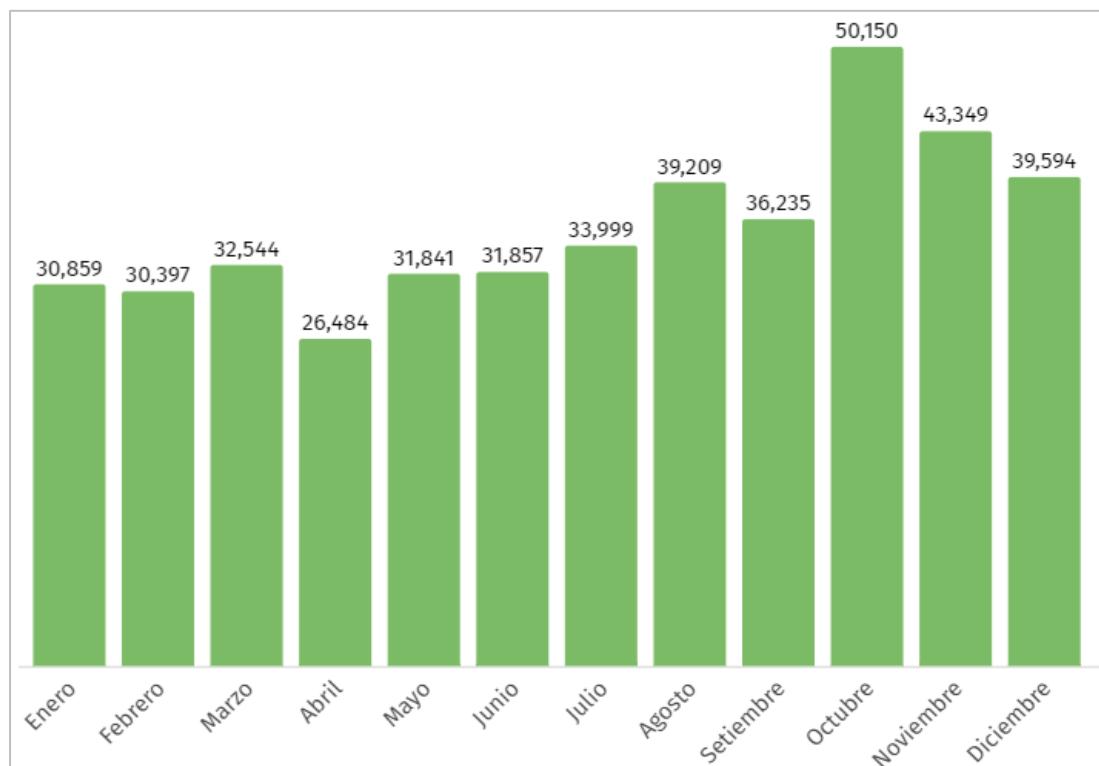
Número de atenciones mensualizadas del Centro MAC Lima Norte, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Lima Sur**

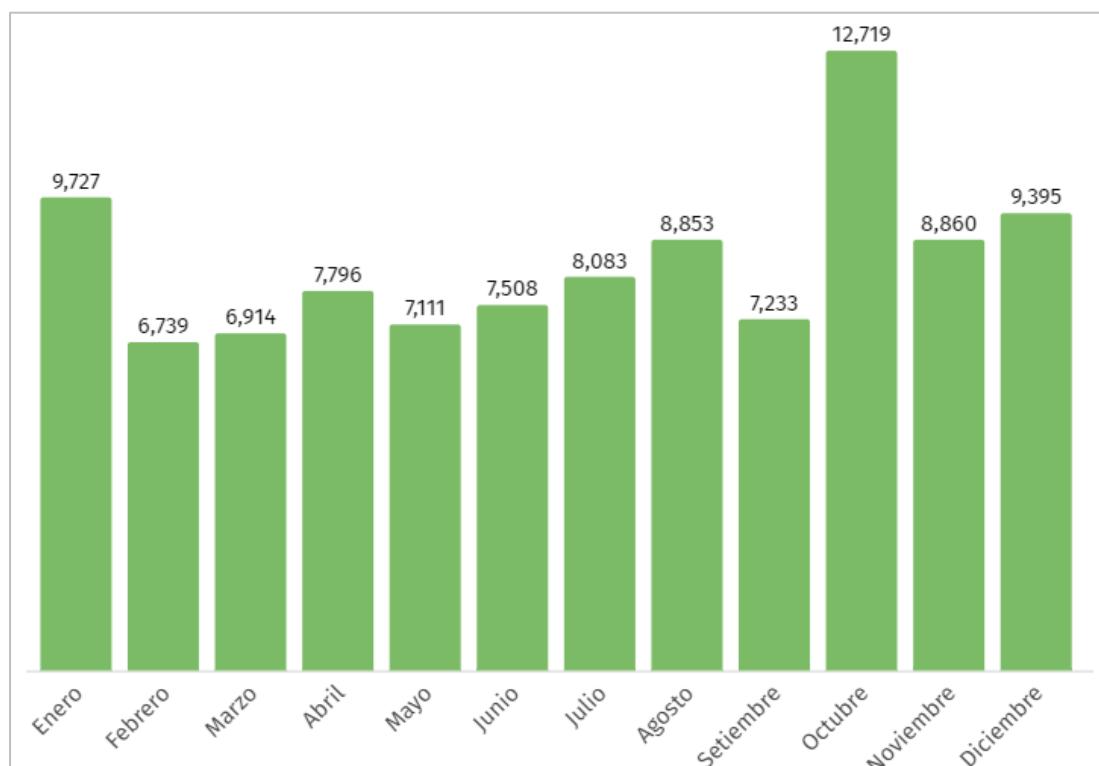
Número de atenciones mensualizadas del Centro MAC Lima Sur, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Loreto**

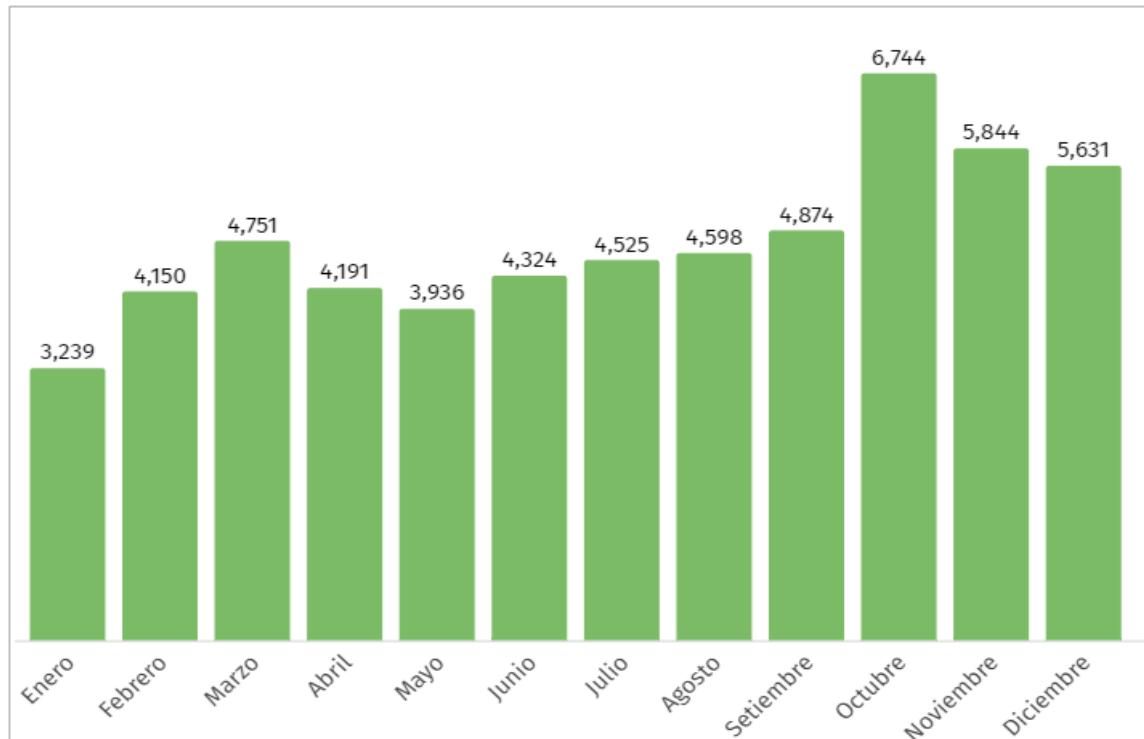
Número de atenciones mensualizadas del Centro MAC Loreto, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Moquegua**

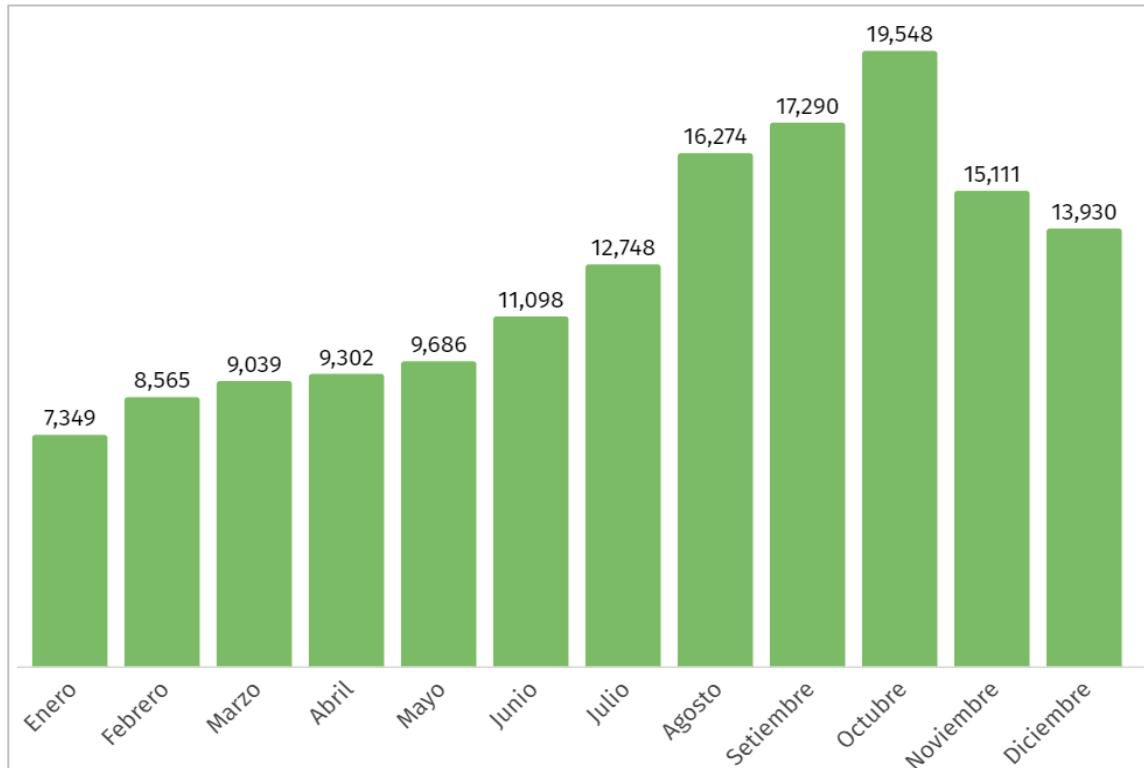
Número de atenciones mensualizados Centro MAC Moquegua,2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Ucayali**

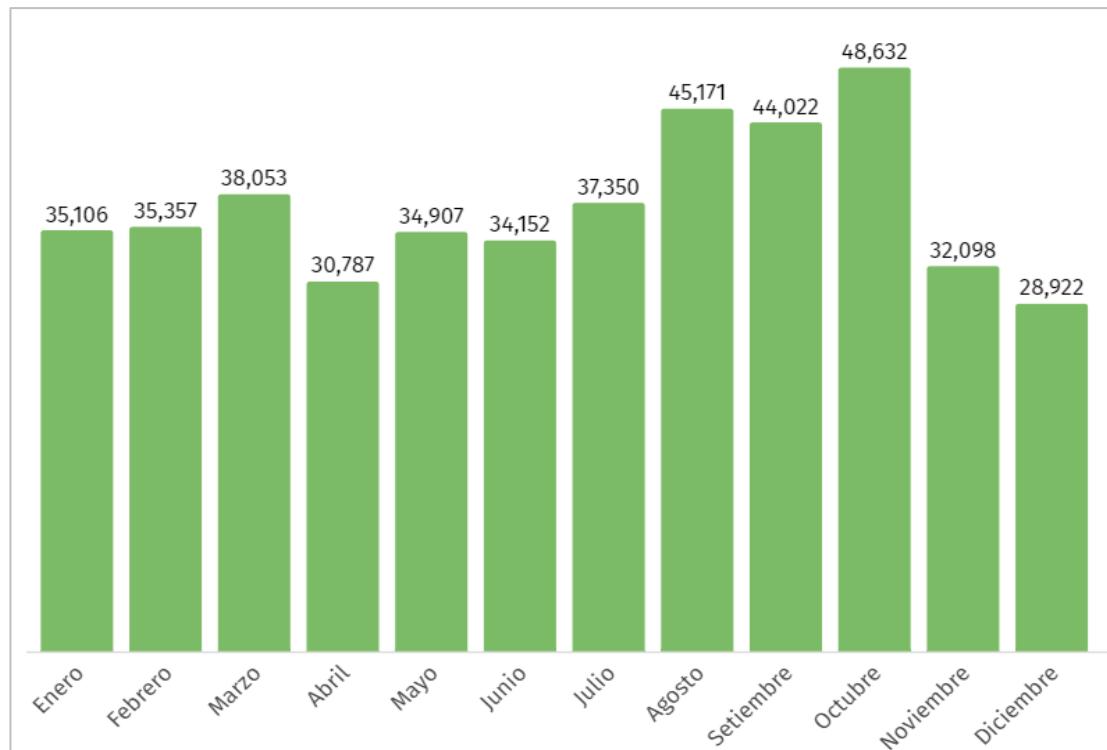
Número de atenciones mensualizados Centro MAC Ucayali,2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

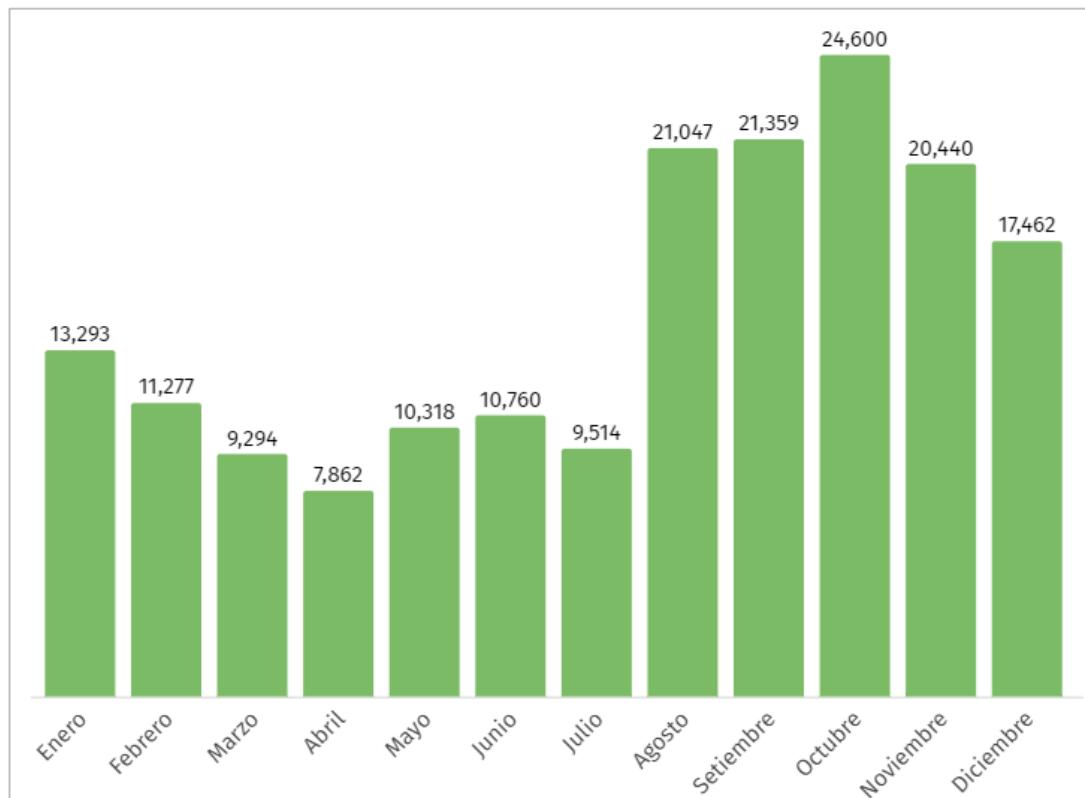
2.1.3. Atenciones por Centros MAC no administrados por la PCM

- **Centro MAC Callao (Gobierno Regional del Callao)**



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

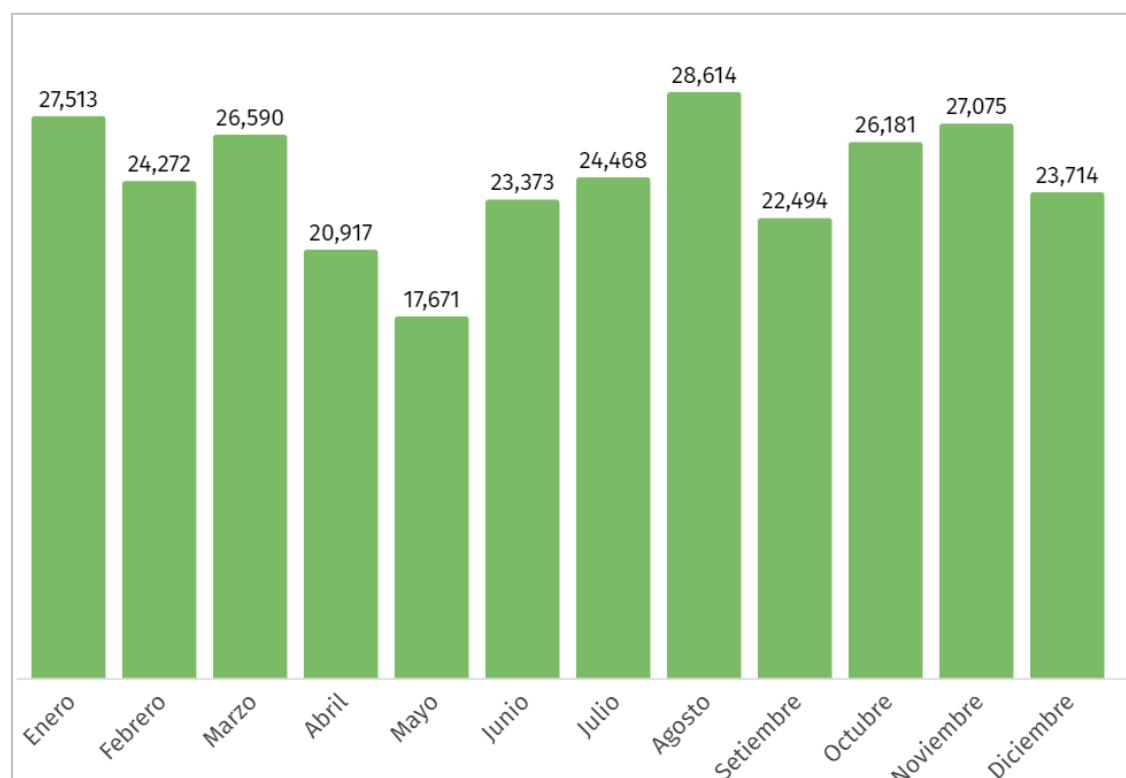
- **Centro MAC Piura (Gobierno Regional de Piura)**



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

- **Centro MAC Ventanilla (Municipalidad Distrital de Ventanilla)**

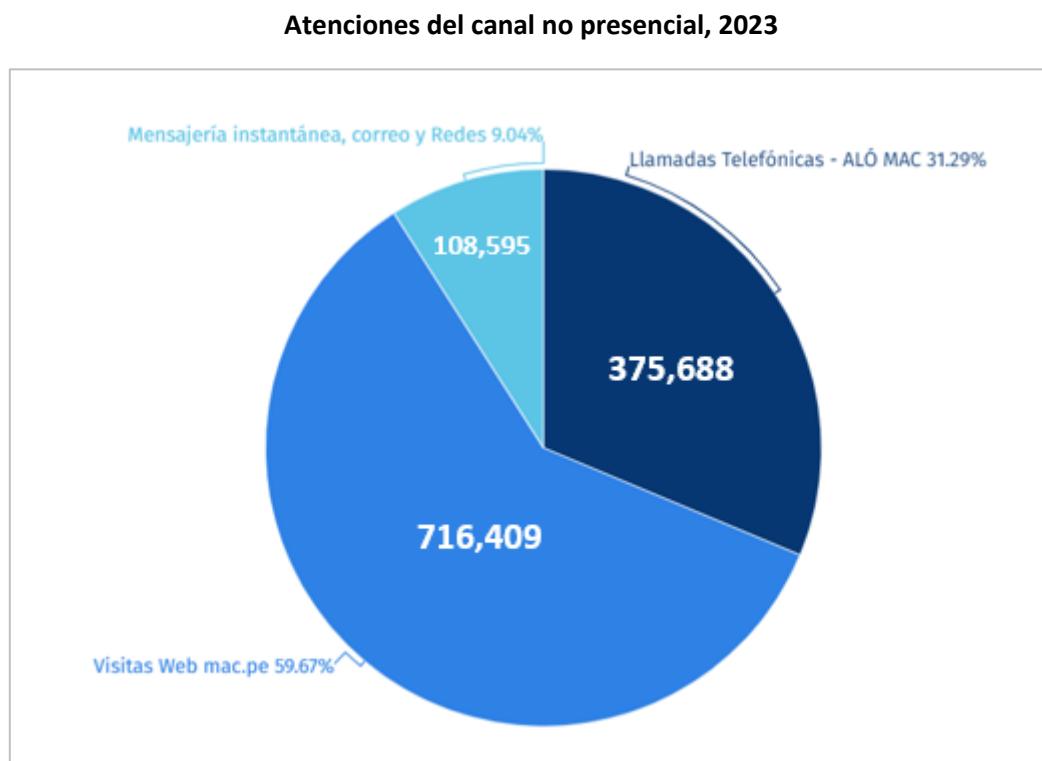
Número de atenciones mensualizados Centro MAC Ventanilla, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

2.2. Canal no presencial: Portal MAC, Chat, Correo Electrónico, Mensajería Instantánea y Redes Sociales

Durante el año 2023 se registraron un total de 1,200,692 de atenciones y/o consultas web en el canal no presencial, siendo que 375,688 correspondieron a las llamadas atendidas a través del ALÓ MAC; 716,409 visitas web (*mac.pe*) y 108,595 atenciones por mensajería instantánea, correo electrónico y redes sociales.



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

Cabe precisar que, de los resultados obtenidos 5.6% corresponde a las atenciones por WhatsApp (66,847), 2% por correo electrónico (23,495), 0.8% Chat, 0.1% Buzón de voz (1,368) y 0.6 % (6,987) a las atenciones en Redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter).

Los canales no presenciales más utilizados para la atención virtual de mensajería instantánea fueron el WhatsApp y Chat/Atento con un total de 76,748 atenciones.

Para mayor detalle se puede visualizar el siguiente cuadro:

Atenciones virtuales, 2023

Atención	Atenciones
Portal MAC / Visitas WEB <i>mac.pe</i>	716,409
Chat /Atento	9,901
Correo Electrónico / Atento	23,492
Whatsapp	66,847

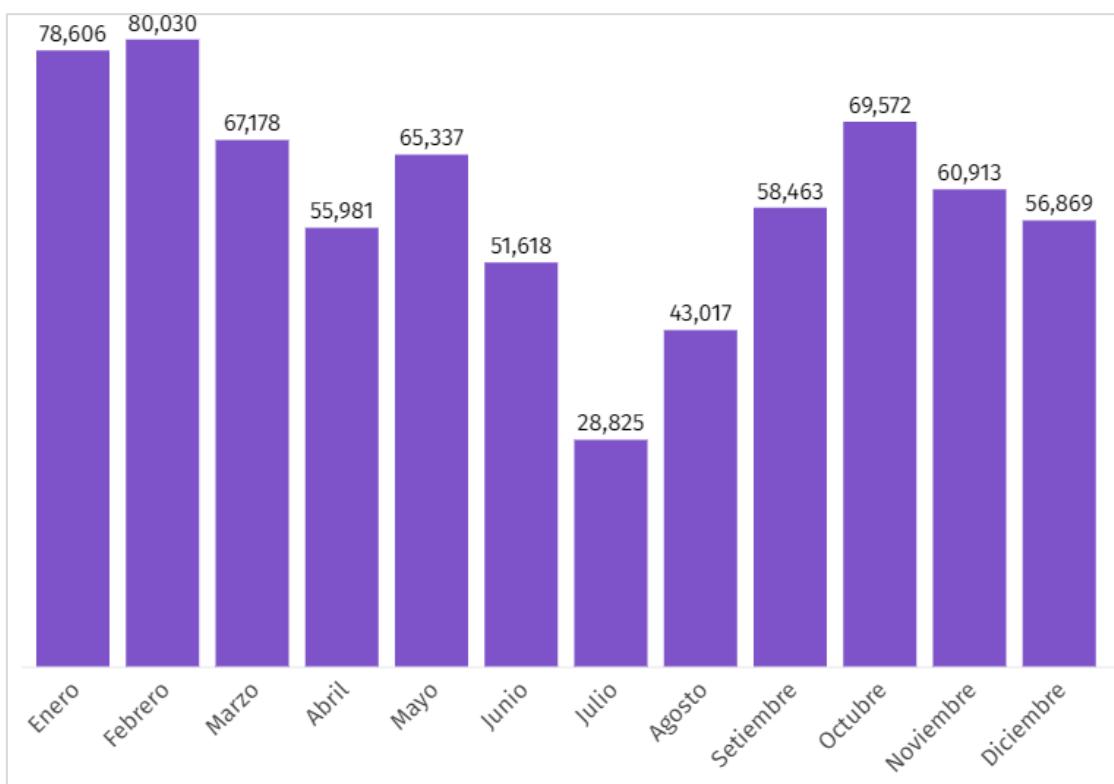
Buzón de voz	1,368
Redes Sociales (Facebook y Twitter)	6,987

Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

2.2.1. Portal MAC

A través del Portal MAC, los ciudadanos y ciudadanas acceden a la información disponible sobre los Centros MAC; entidades participantes, servicios, horario de atención, entre otros. Durante el año 2023 se registró un total de **716,409** visitas al Portal MAC.

Visitas en Portal MAC por mes, 2023



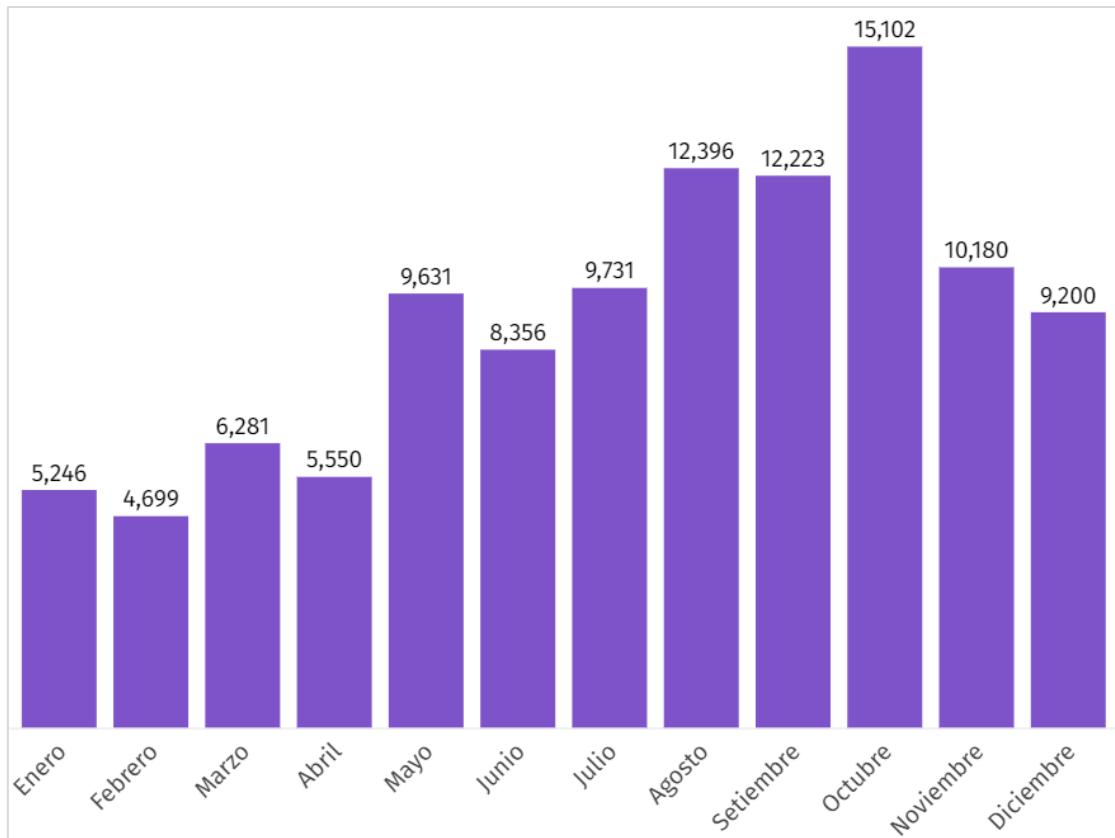
Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

2.2.2. Mensajería Instantánea, correo y Redes:

Durante el año 2023 se registró un total de **108,595** atenciones a través del chat, WhatsApp y Correo electrónico.

El canal de atención por correo electrónico (info@pcm.gob.pe) facilitó la atención a los ciudadanos y ciudadanas quienes escribieron al correo info@pcm.gob.pe (23,492); asimismo, por este medio se atendió las consultas registradas en el buzón de voz (1,368). También se brindó atención mediante redes sociales (Facebook y X) registrándose un total de 6,987 atenciones.

Atenciones por Mensajería instantánea, correo electrónico y Redes por mes, 2023

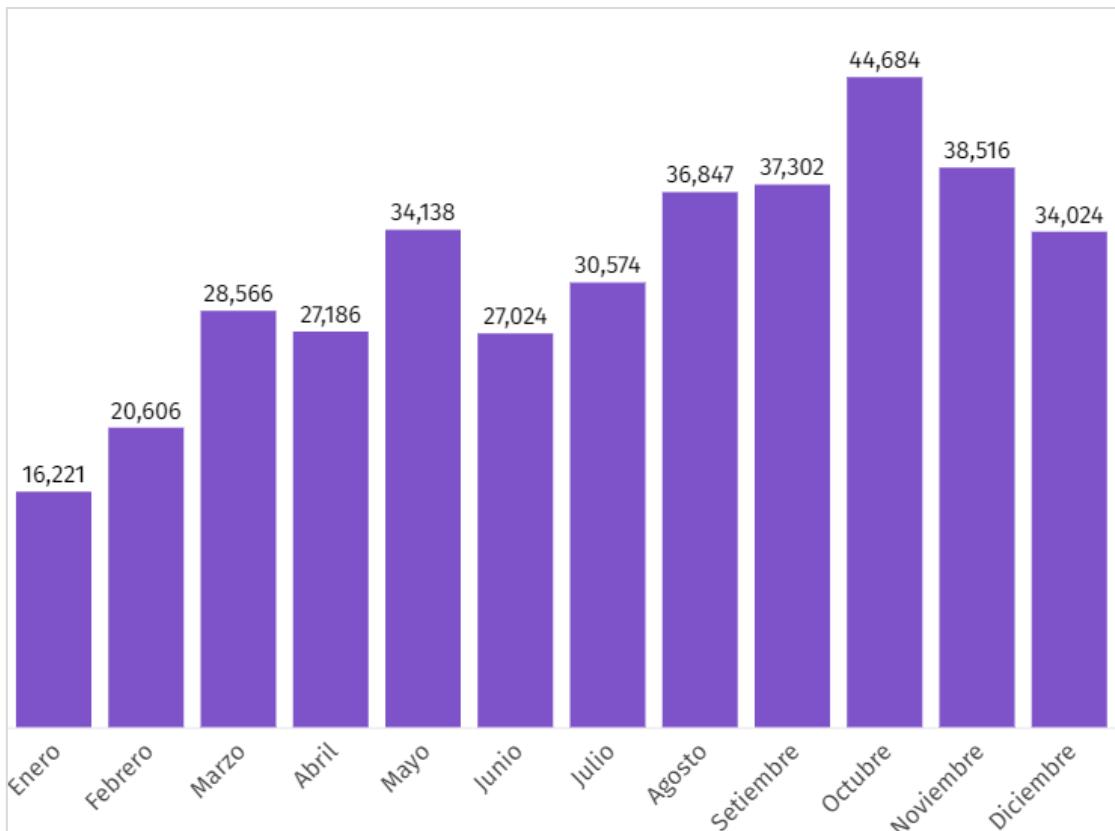


Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

2.2.3. Llamadas ALÓ MAC

El Centro de Atención Telefónica, ALÓ MAC brinda orientación sobre los trámites y servicios más demandados del Estado a nivel nacional. A través del número 1800 se atendieron **716,409** llamadas.

Atenciones por llamadas al ALÓ MAC por mes, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

2.3. Canal mixto: MAC Express

Durante el año 2023, la Presidencia del Consejo de Ministros en forma coordinada con los gobiernos locales y el Programa País (Tambos y PIAS), implementó MAC Express.

Registrando un total de 103 MAC Express en 42 municipalidades, 39 tambos, 7 PIAS y 15 Centros MAC a nivel nacional al cierre del 2023.

Lista de MAC Express implementados al cierre del 2023

N°	MAC EXPRESS
1	MAC Arequipa - MAC Express
2	MAC Cajamarca - MAC Express
3	MAC Callao - MAC Express
4	MAC Cusco - MAC Express
5	MAC Huánuco - MAC Express
6	MAC Junín - MAC Express
7	MAC La Libertad - MAC Express
8	MAC Lima Este - MAC Express
9	MAC Lima Norte - MAC Express

10	MAC Lima Sur - MAC Express
11	MAC Loreto - MAC Express
12	MAC Moquegua - MAC Express
13	MAC Piura - MAC Express
14	MAC Ucayali - MAC Express
15	Centro MAC Ventanilla - MAC Express
16	MD Ventanilla - Agencia Pachacútec
17	MD Ventanilla - Agencia Victor Raúl Haya de la Torre
18	MD Ventanilla - Agencia Villa Los Reyes
19	Municipalidad de Centro Poblado San Ramon de Pangoa
20	Municipalidad del Centro Poblado de Cachicoto
21	Municipalidad Delegada del Centro Poblado de Casa Blanqueada
22	Municipalidad Distrital de Ate
23	Municipalidad Distrital de Cápac
24	Municipalidad Distrital de Chorrillos
25	Municipalidad Distrital de Comas
26	Municipalidad Distrital de Huayllabamba
27	Municipalidad Distrital de Huicungo
28	Municipalidad Distrital de Ite
29	Municipalidad Distrital de Kimbirí
30	Municipalidad Distrital de Kishuara
31	Municipalidad Distrital de La Molina
32	Municipalidad Distrital Las Lomas
33	Municipalidad Distrital de Monzon
34	Municipalidad Distrital de Ninacaca
35	Municipalidad Distrital de Orcotuna
36	Municipalidad Distrital de Pomahuaca
37	Municipalidad Distrital de Quiches
38	Municipalidad Distrital de Río Negro
39	Municipalidad Distrital de Salas
40	Municipalidad Distrital de San Borja
41	Municipalidad Distrital de San Felipe
42	Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique
43	Municipalidad Distrital de Santa Anita
44	Municipalidad Distrital de Santa María del Valle
45	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
46	Municipalidad Distrital de Santiago
47	Municipalidad Distrital de Tacabamba
48	Municipalidad Distrital de Tambogrande
49	Municipalidad Distrital de Yanama
50	Municipalidad Distrital de Yavari
51	Municipalidad Distrital de Yunga
52	Municipalidad Distrital San Cristobal - Calacoa

53	Municipalidad Distrital San Jose Molinos
54	Municipalidad Provincial de Acobamba
55	Municipalidad Provincial de Condorcanqui
56	Municipalidad Provincial de Jaén
57	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres
58	PIAS BAP Yahuas
59	PIAS Lago Titicaca I
60	PIAS Morona
61	PIAS Napo
62	PIAS Putumayo I
63	PIAS Putumayo II
64	PIAS Yavari
65	Tambo Acllahuasi-Ancarpata
66	Tambo Albana Orccon
67	Tambo Anansaya
68	Tambo Ancarumi
69	Tambo Andaray
70	Tambo Antayaje
71	Tambo Arenales
72	Tambo Bichanack
73	Tambo C.C. de Raquina
74	Tambo Camicachi
75	Tambo Canocota
76	Tambo Cubantia - VRAE
77	Tambo Huancabamba
78	Tambo La Pajilla - CC Santa Apolonia
79	Tambo Lucmapampa
80	Tambo Miopata
81	Tambo Nuevo Andoas
82	Tambo Panti
83	Tambo Paucará
84	Tambo Payapunku
85	Tambo Potaca
86	Tambo Puerto Bermudez
87	Tambo Puerto Pacuy
88	Tambo Qoto Pujio
89	Tambo Quillahuata
90	Tambo San Antonio de Cachi
91	Tambo San Antonio de Chuca
92	Tambo San Antonio del Estrecho
93	Tambo San José de Apata
94	Tambo San Juan de Carhuac
95	Tambo San Pablo de Pillao

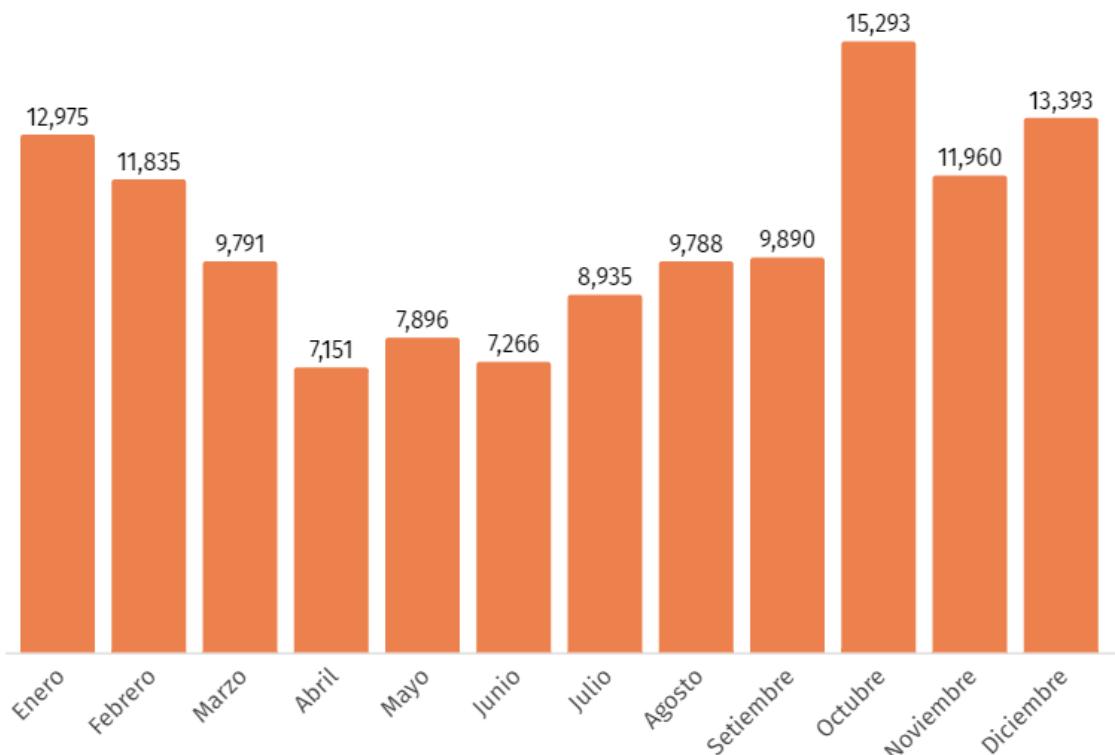
96	Tambo Santa Clotilde
97	Tambo Santa Cruz
98	Tambo Saucepampa
99	Tambo Soplín Vargas
100	Tambo Ticapampa
101	Tambo Tocco Tocco
102	Tambo Villa Coris
103	Tambo Yuraq Punko

Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

2.3.1. Número de atenciones

Se alcanzó un total de **126,173** atenciones a través de los **103 MAC Express** implementados a nivel nacional, de acuerdo con el siguiente detalle mensual.

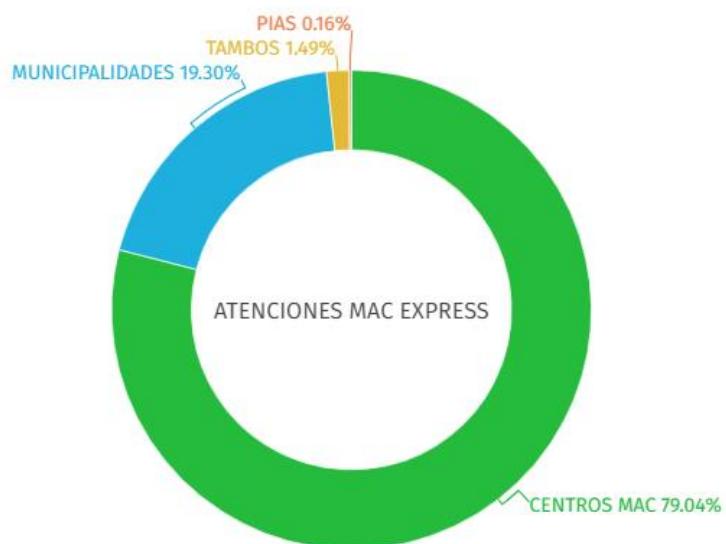
Atenciones en MAC Express por mes, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

79.04% (99,730) de las atenciones MAC Express fueron reportadas en los Centros MAC, 19.30% (24,354) en Municipalidades, 14.9% (1,881) en Tambos y finalmente 0.16% (208) en los PIAS.

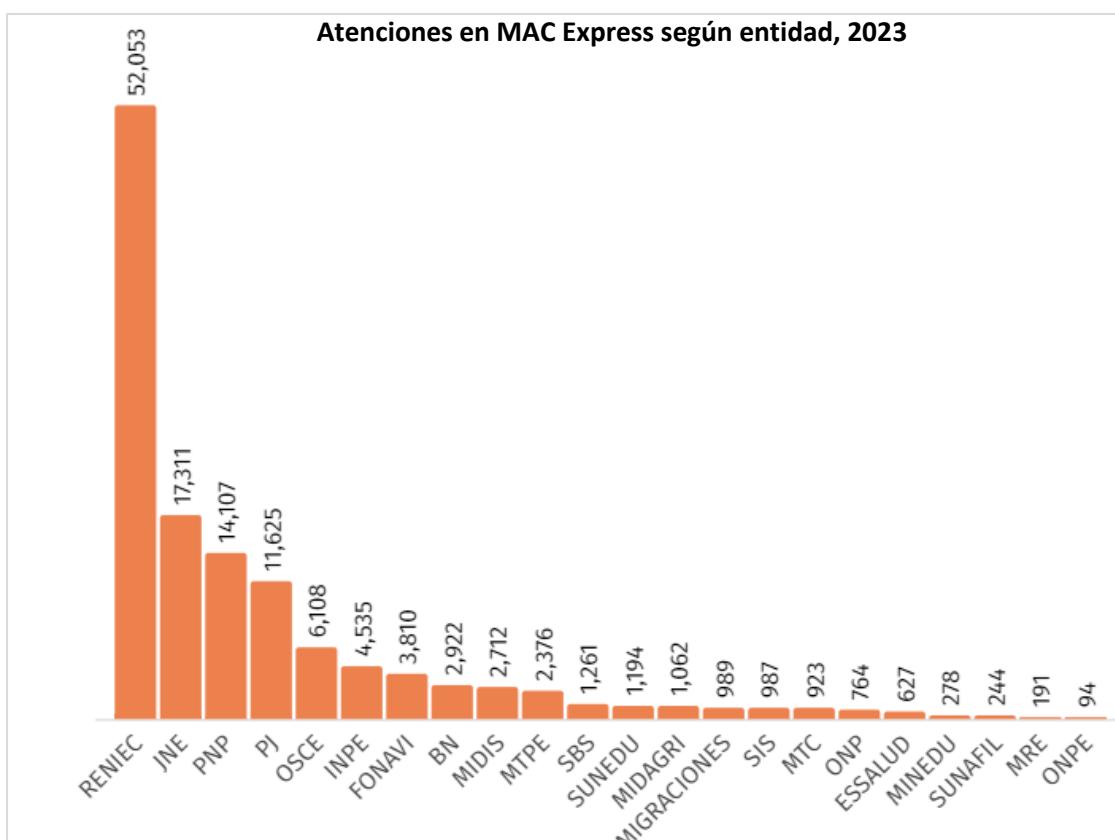
Atenciones en MAC Express, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

2.3.2. Participación de entidades

Las cinco entidades con la mayor cantidad de atenciones realizadas a través del MAC Express son: el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), el Poder Judicial (PJ), el Ministerio del Interior (MININTER), el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE)

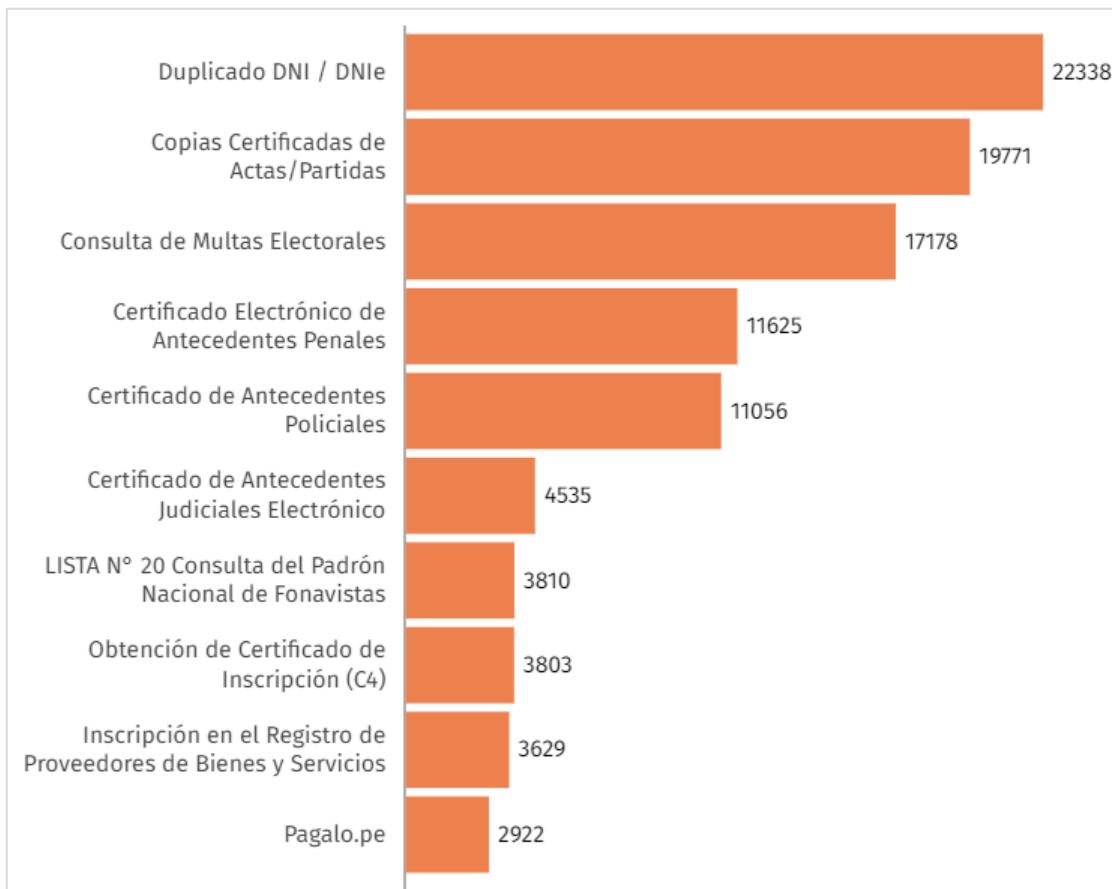


Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

2.3.3. Ranking de 10 de servicios

Dentro de los diez servicios más demandados, a través de los MAC Express durante el año 2023, destacan: Duplicado DNI/DNIE, Copias Certificadas de Actas/Partidas, Consulta de Multas Electorales, Certificado Electrónico de Antecedentes Penales, Antecedentes Policiales, Judiciales Electrónico, Consulta del Padrón Nacional de Fonavistas (FONAVI), Obtención de Certificado de Inscripción (C4), Inscripción en el Registro de Proveedores de Bienes y Servicios (OSCE) y Págalo.pe (BN); los cuales representaron el 80% de las atenciones registradas durante el año.

Atenciones en MAC Express según servicios, 2023



Fuente: PCM - Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2023

III. Ubicación de los Centros MAC a nivel nacional

MAC Lima Norte

Centro Comercial Mallplaza Comas - Sótano
Av. Los Angeles N° 602, Sótano 1. Urb. El Álamo
Comas. Lima

MAC Callao

Centro Comercial Mall Plaza Bellavista – Sótano
Av. Oscar Benavides N° 3866, Urb. El Águila
Bellavista, Callao

MAC Ventanilla

Municipalidad de Ventanilla
Av. La Playa s/n, Alt. de la Urb. Zona Comercial, frente a la Plaza Cívica
Ventanilla. Callao

MAC Piura

Centro Comercial Real Plaza – Nivel 1
Av. Sánchez Cerro N° 234
Piura. Piura

MAC Lima Este

Centro Comercial Mall Aventura Santa Anita – Nivel 2
Av. Carretera Central N° 111
Santa Anita, Lima

MAC Arequipa

Centro Comercial Mall Aventura Porongoche – Nivel 2
Av. Porongoche N° 500
Paucarpata. Arequipa

MAC Lima Sur

Centro Comercial Open Plaza Atocongo – Nivel 2
Av. Circunvalación N° 1801 San Juan De Miraflores, Lima, Lima

MAC Cajamarca

Centro Comercial Real Plaza – Nivel 2
Av. Evitamiento Norte 1A Barrio San Antonio
Cajamarca. Cajamarca



MAC Loreto

Terminal de ENAPU – Nivel 1
Av. La Marina N° 1338 Punchana
Maynas. Loreto



MAC Huánuco

Centro Comercial Real Plaza – Piso 1
Jr. Independencia N° 1601
Huánuco. Huánuco



MAC Moquegua

Centro Comercial Plaza Center Moquegua (costado de tienda Plaza Vea)
Av. Circunvalación 1B Sub lote 1-A Fundo Gramadal
Mariscal Nieto. Moquegua



MAC La Libertad

Centro Comercial Real Plaza Trujillo – Nivel 2 Av. Cesar Vallejo Oeste N° 1345
Trujillo. La Libertad



MAC Ucayali

Centro Comercial Real Plaza Pucallpa – Nivel 2
Av. Centenario N° 1642 – Yarinacocha
Coronel Portillo, Ucayali



MAC Junín

Centro Comercial Open Plaza Huancayo
Av. Ferrocarril N° 146-150 – Junín
Trujillo. La Libertad



MAC Cusco

Centro Comercial Real Plaza Cusco – Nivel 1. Av. Collasuyo N° 2964.
Av. Collasuyo N° 2964
Cusco. Cusco

Nuestra razón de ser es tu satisfacción
Gracias por tu visita



mac.pe