



REPORTE MENSUAL PLATAFORMA MAC

Setiembre 2025

19 Centros MAC

222 MAC Express

1 Call Center (Aló MAC)

”

En el mes de setiembre, iniciaron operaciones cinco (5) MAC Express ubicados en los departamentos de La Libertad (3), San Martín (1) y Moquegua (1), fortaleciendo la presencia del Estado y ampliando la cobertura de atención ciudadana a nivel nacional.

Atenciones Plataforma MAC - Setiembre 2025

Canal de atención	Atenciones
Centros MAC	507,000
MAC Express	35,147
ALÓ MAC	36,263
TOTAL	578,410

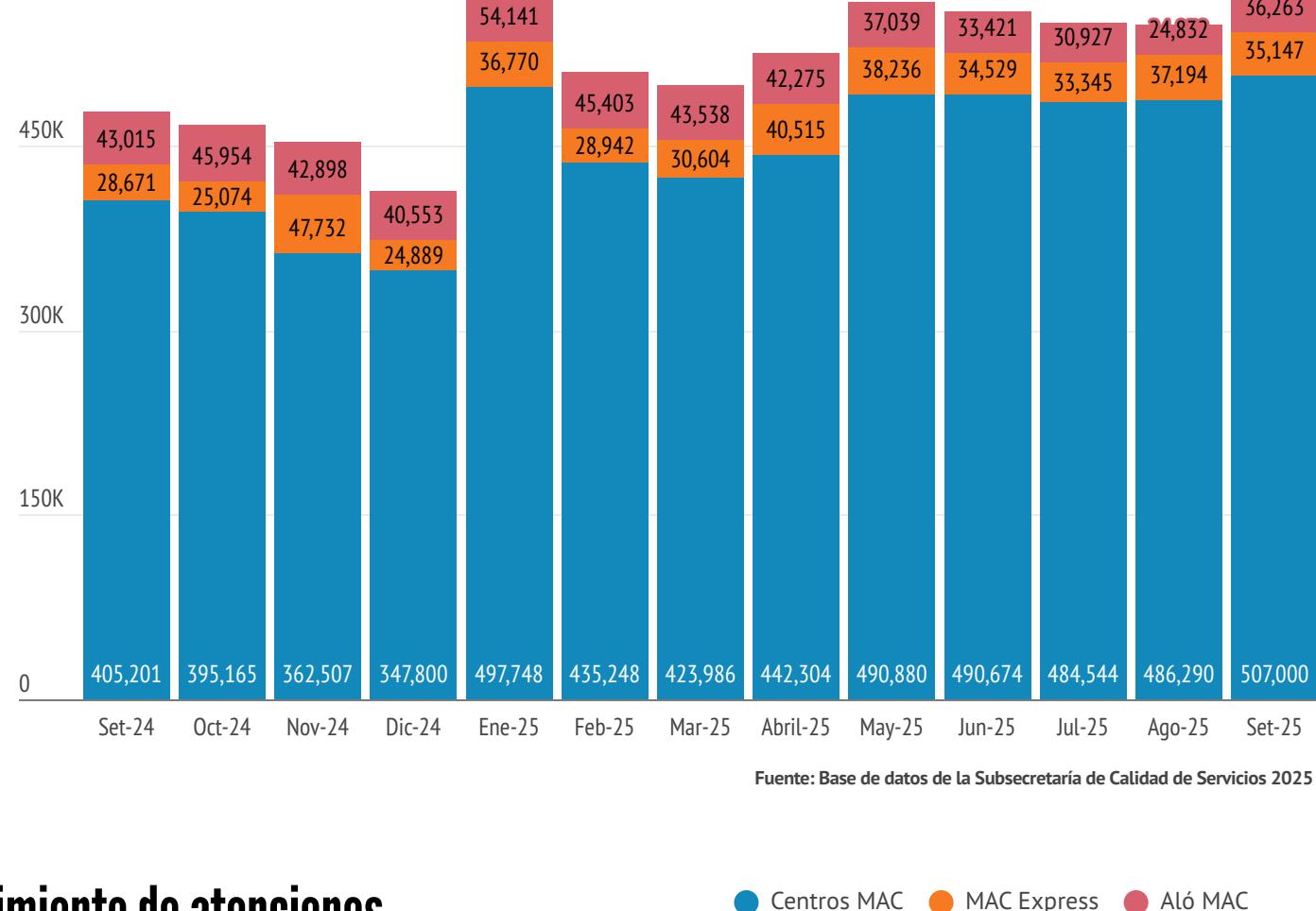
Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

Atenciones Plataforma MAC - 2010 -2025

Canal de atención	Atenciones
Centros MAC	37,683,229
MAC Express	902,740
ALÓ MAC	4,015,331
TOTAL	42,601,300

Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

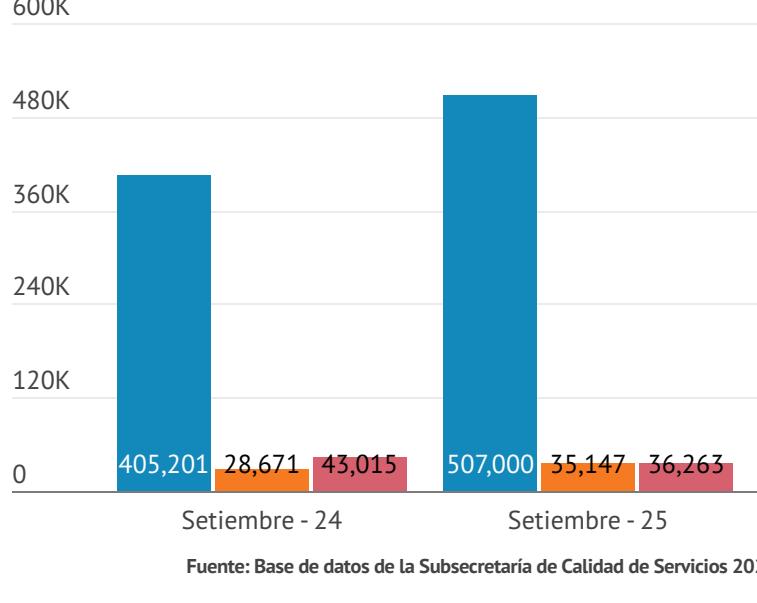
Atenciones Plataforma MAC - Setiembre 2024 - Setiembre 2025



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

Crecimiento de atenciones respecto al año anterior

Respecto a setiembre 2024, se ha registrado un crecimiento del 21% en las atenciones del mes de setiembre 2025.



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025



REPORTE MENSUAL PLATAFORMA MAC

Setiembre 2025

Canal de atención Presencial: Centros MAC

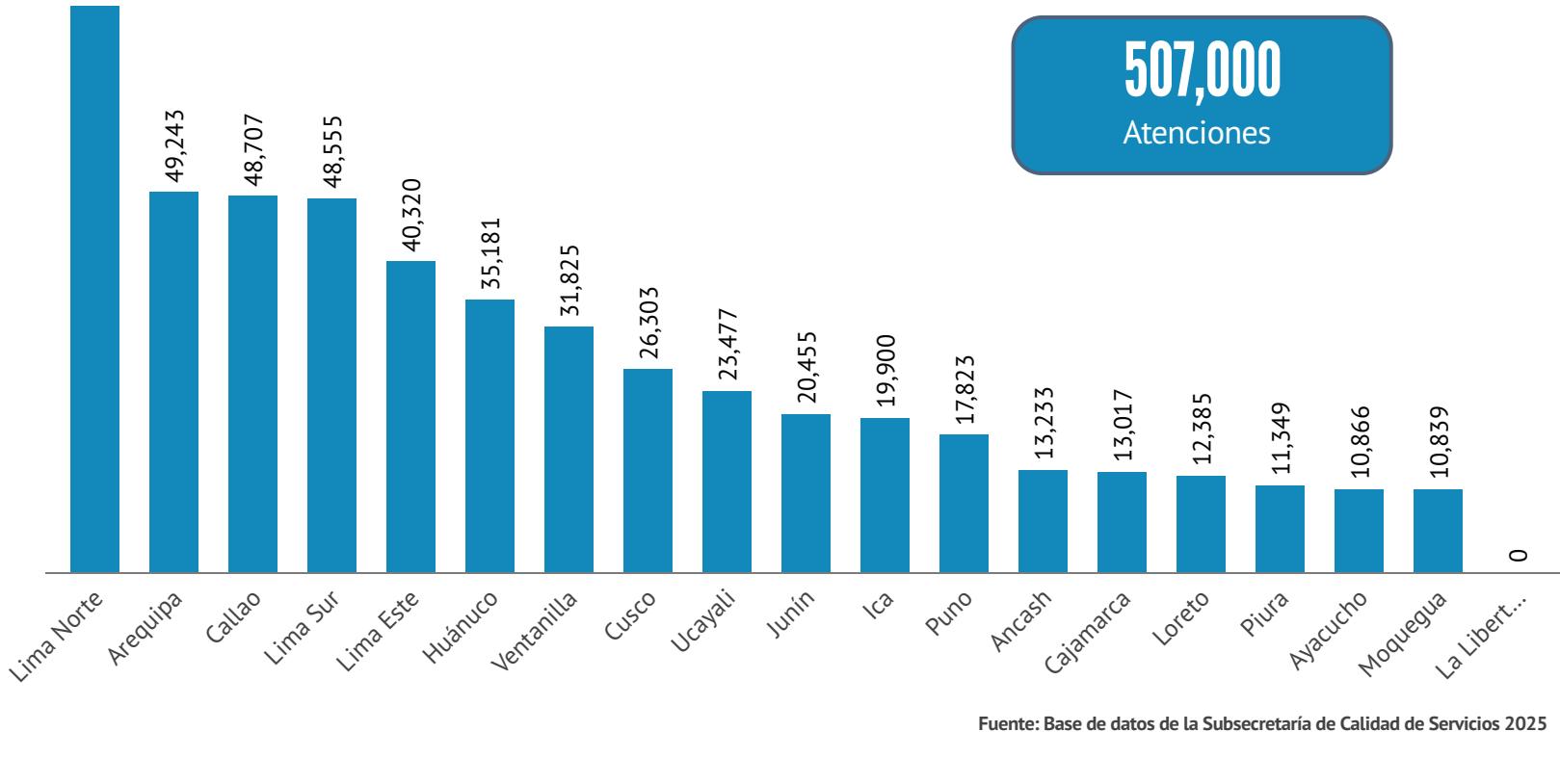
Durante el mes de setiembre se registró un total de **507,000** atenciones en los Centros MAC operativos a nivel nacional ubicados en Chimbote (Áncash), Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huánuco, Ica, Junín, Lima Este, Lima Norte, Lima Sur, Loreto, Moquegua, Piura, Juliaca (Puno), Ucayali y Ventanilla.

El Centro MAC La Libertad no se encuentra brindando atenciones desde el 22 febrero en el Centro Comercial Real Plaza; sin embargo, viene brindando atenciones a través del módulo MAC Express en diversas entidades públicas de la Región.



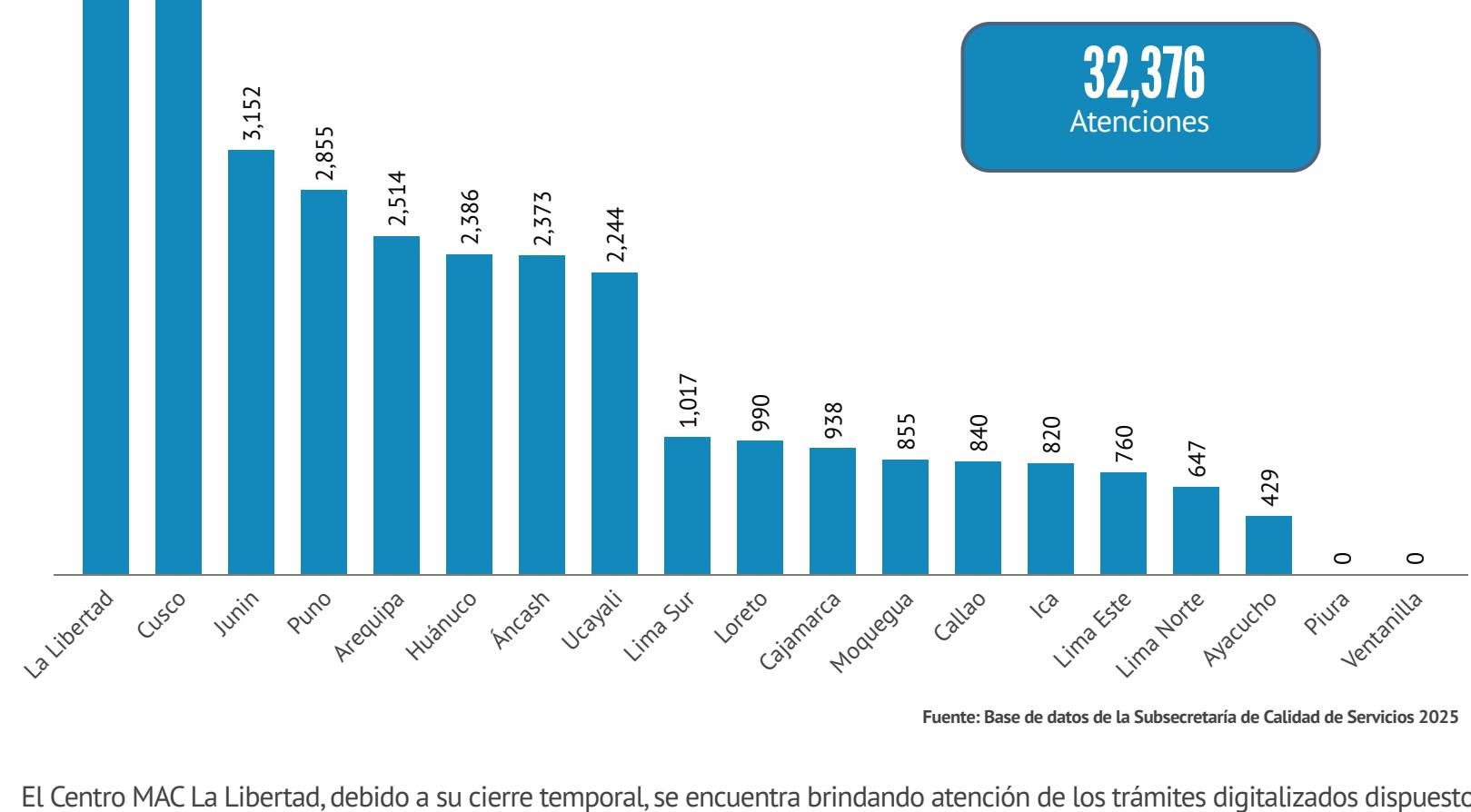
*Centro MAC La Libertad solo brinda atenciones a través de su módulo MAC Express temporalmente

Atenciones Centros MAC - Setiembre 2025



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

Atenciones del Módulo Express en Centros MAC - Setiembre 2025



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

El Centro MAC La Libertad, debido a su cierre temporal, se encuentra brindando atención de los trámites digitalizados dispuestos en el canal MAC Express en las sedes regionales de entidades como el RENIEC, ONP, SUNARP y Gobierno Regional de La Libertad (Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo y Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones).



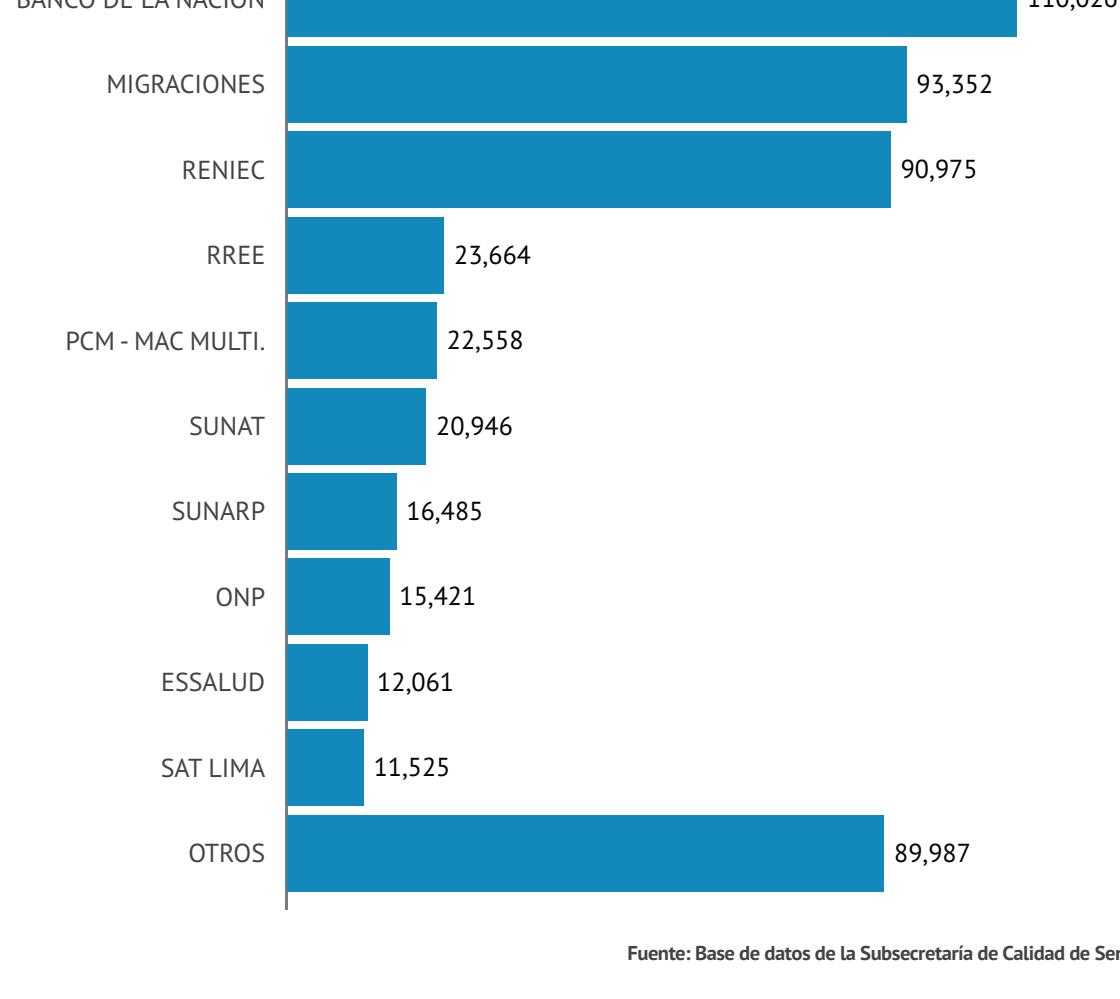
REPORTE MENSUAL PLATAFORMA MAC

Setiembre 2025

Canal de atención Presencial: Centros MAC

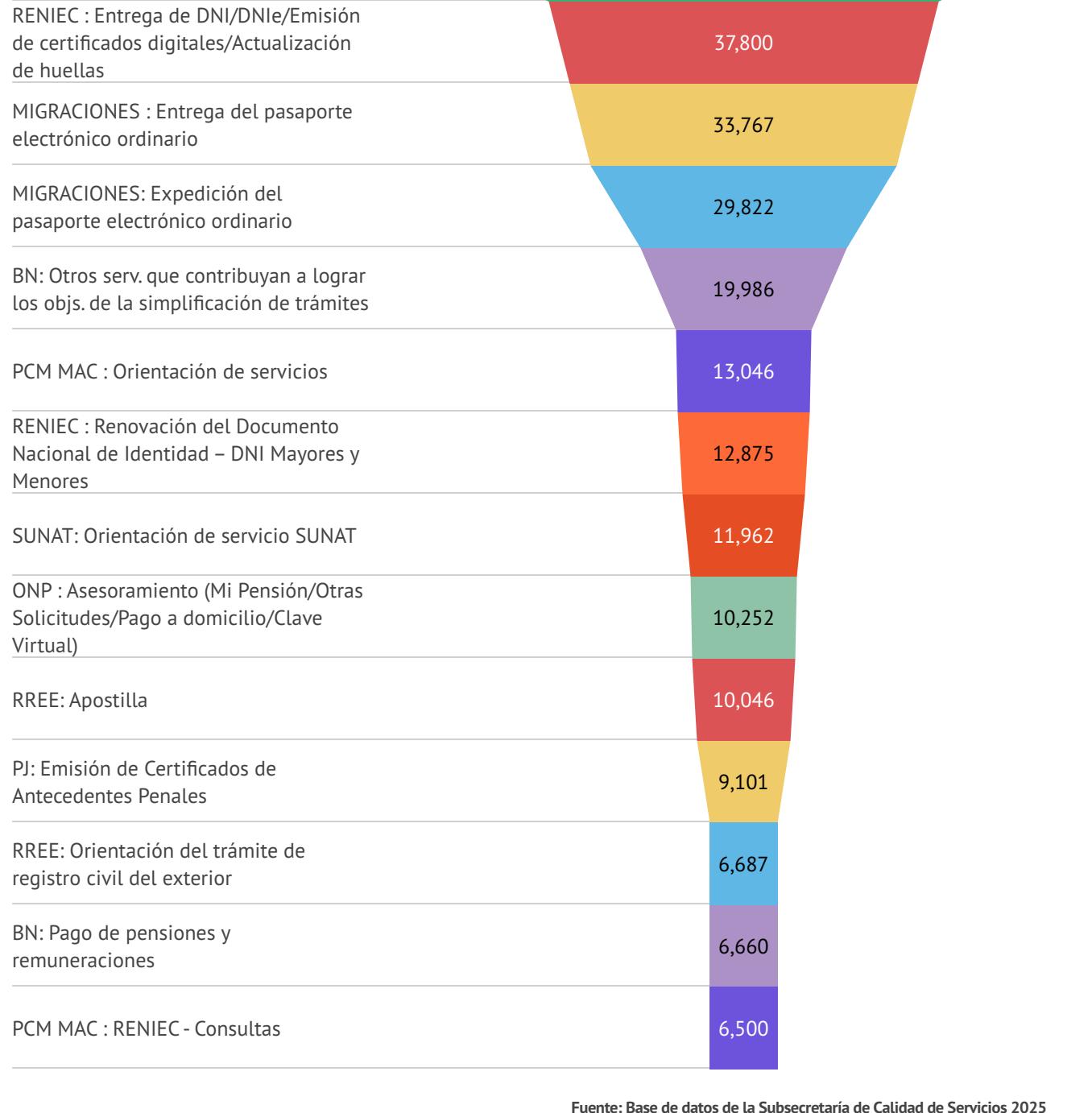
Durante el mes de setiembre participaron 61 entidades con 629 servicios y/o trámites en los Centros MAC a nivel nacional.

Entidades más demandadas Centros MAC - Setiembre 2025



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

Servicios más demandados Centros MAC - Setiembre 2025



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025



REPORTE MENSUAL PLATAFORMA MAC

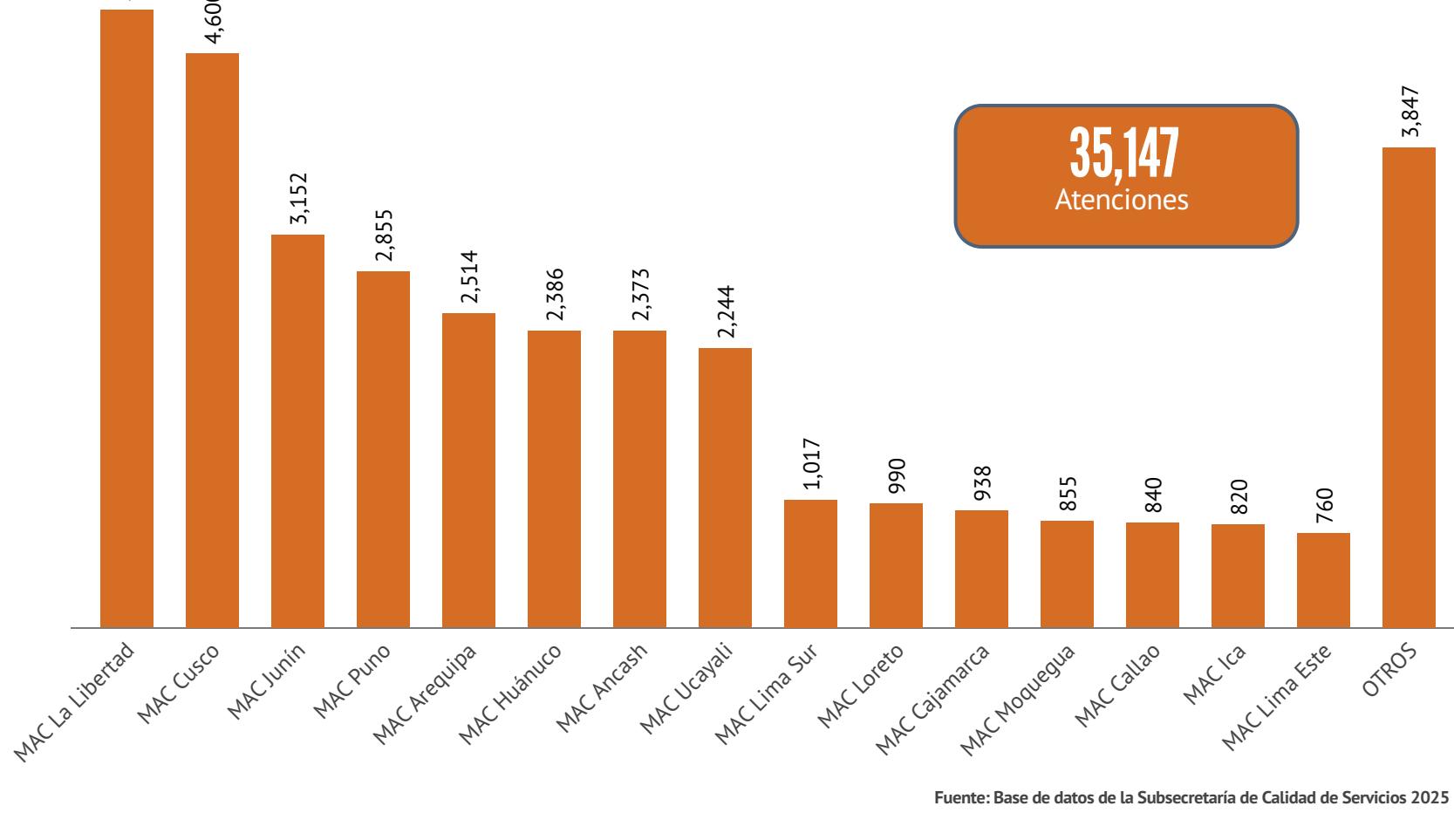
Setiembre 2025

Canal de atención Mixto: MAC Express

Al mes de agosto se registró de **35,147** atenciones. Asimismo, se encuentran al implementados 222 MAC Express a nivel nacional, ubicados en los Departamentos de: Lima, Amazonas, Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali.



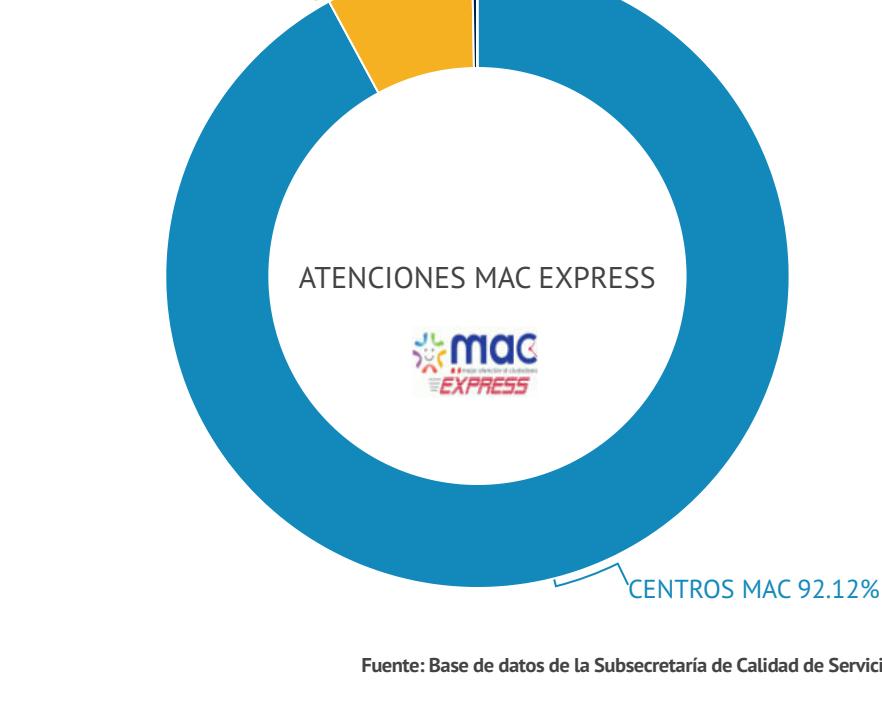
Atenciones MAC Express - Setiembre 2025



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

Atenciones por tipo de MAC Express - Setiembre 2025

Durante el mes setiembre 100 MAC Express registraron atenciones: 58 Municipalidades (2,677), 17 Centros MAC (3,2376), 21 Tambos (87) y 4 PIAS (7).



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

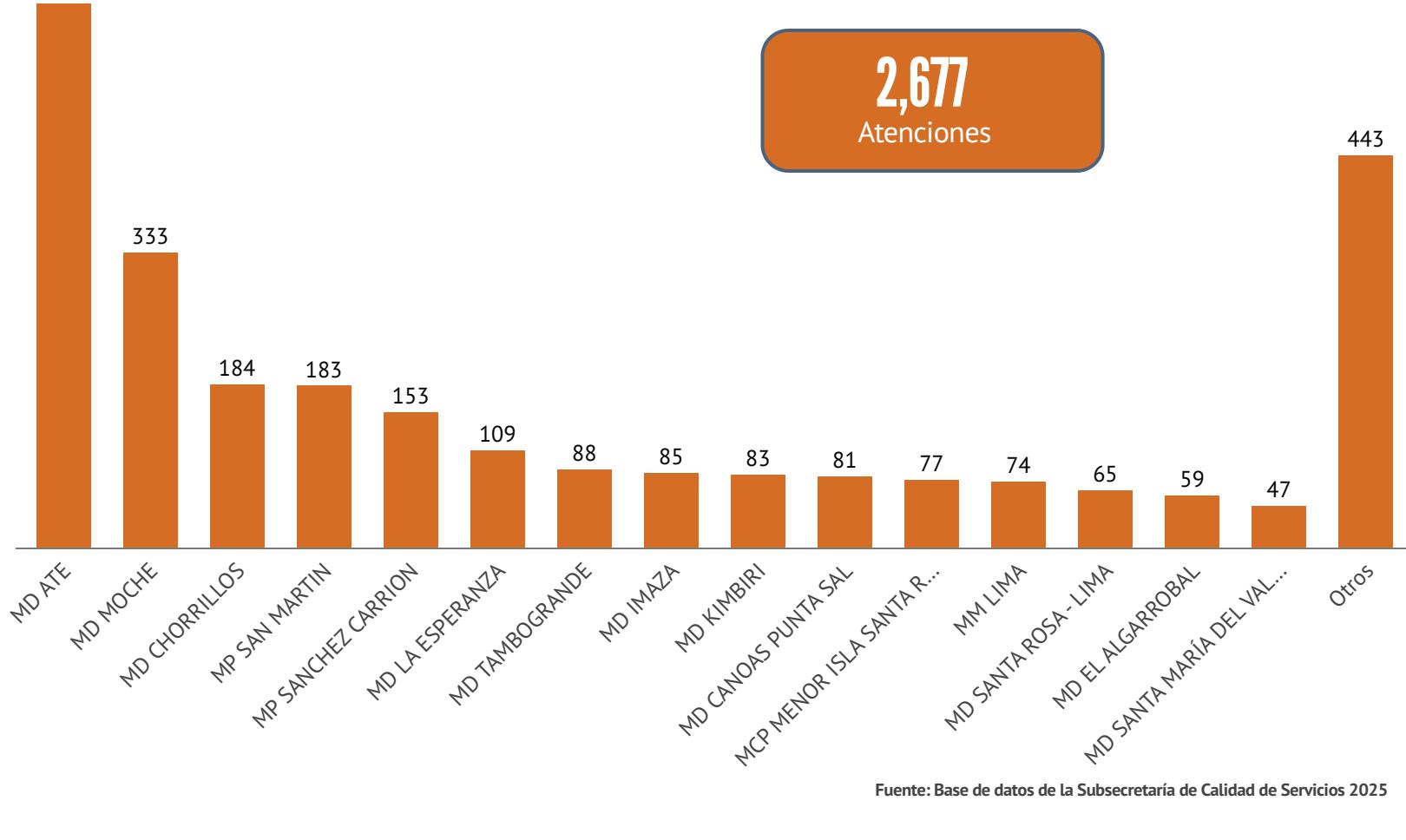


REPORTE MENSUAL PLATAFORMA MAC

Setiembre 2025

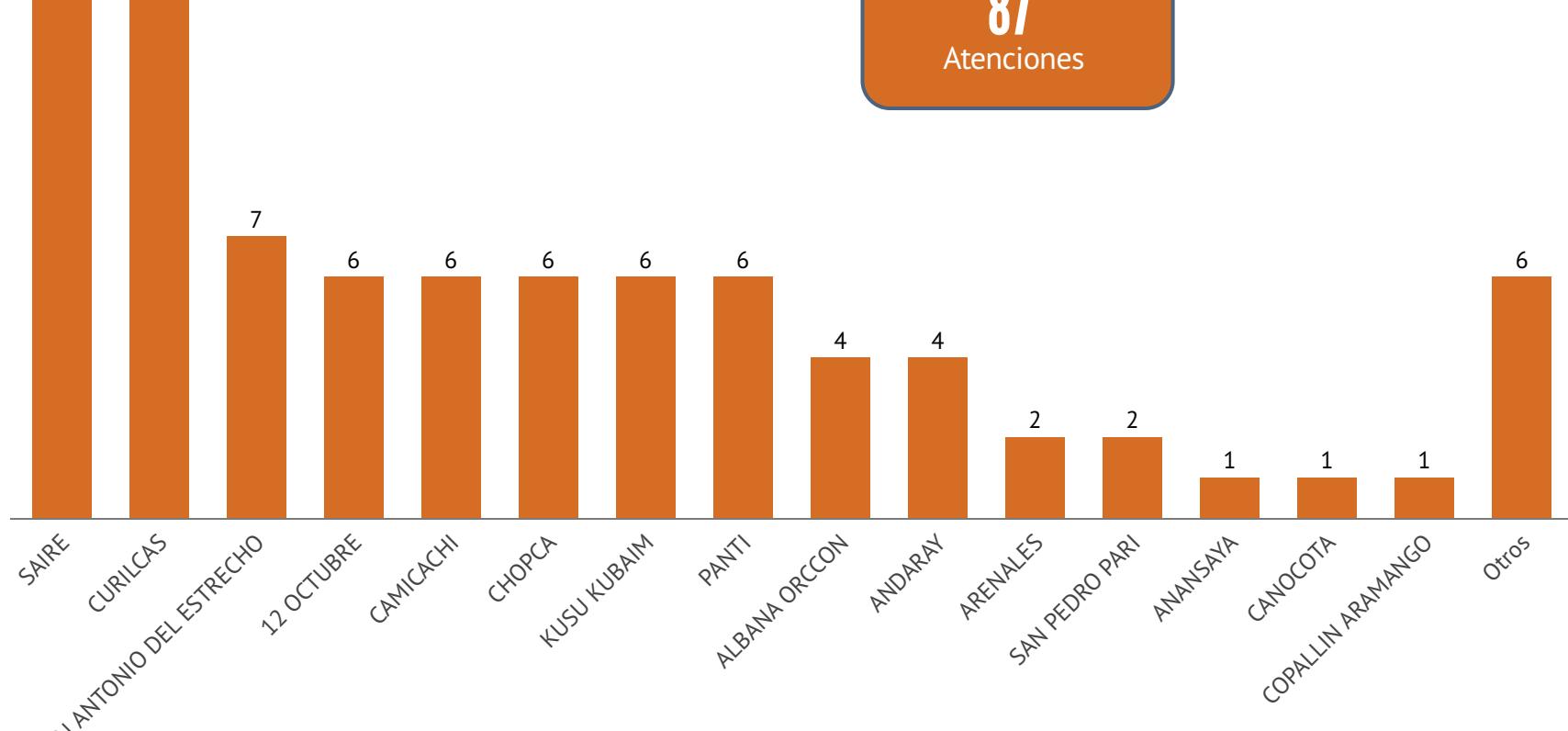
Canal de atención Mixto: MAC Express

Atenciones MAC Express en Municipalidades - Setiembre 2025

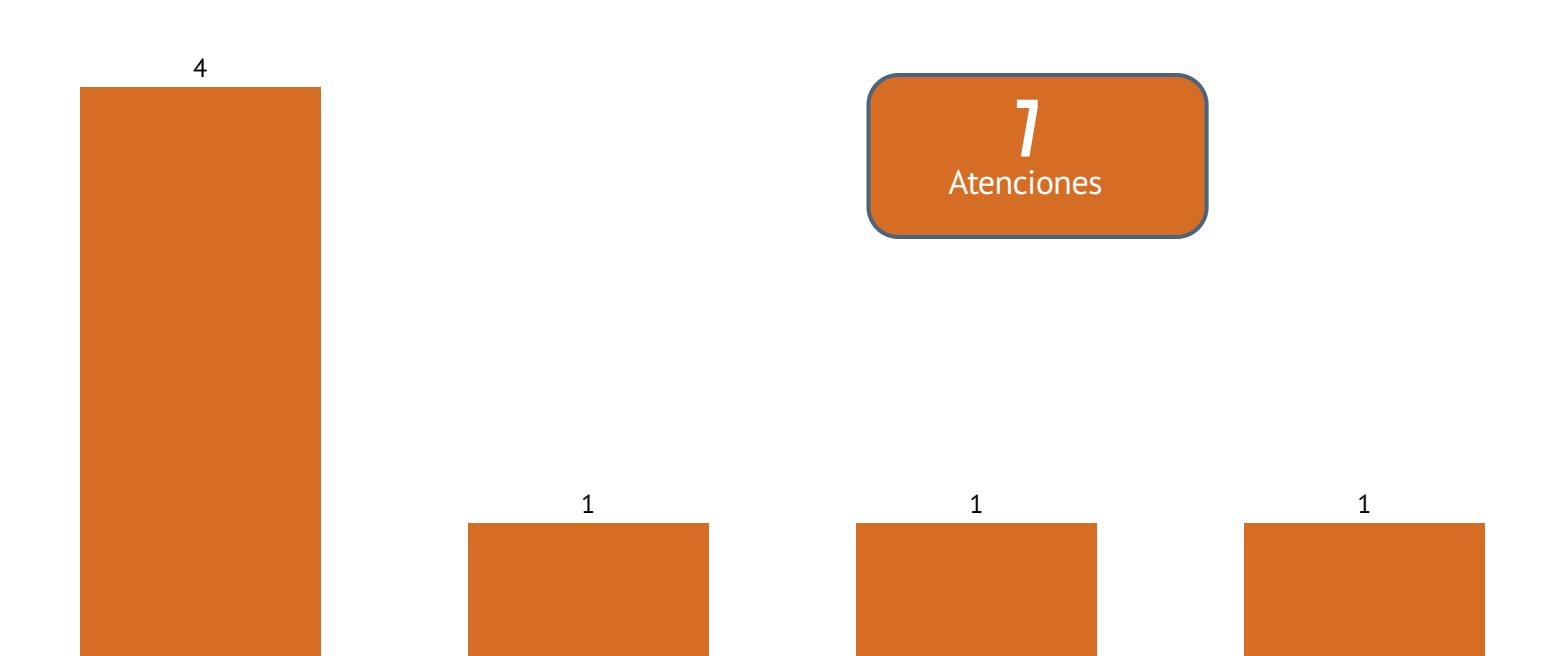


Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

Atenciones MAC Express en Tambos - Setiembre 2025



Atenciones MAC Express en PIAS - Setiembre 2025



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025



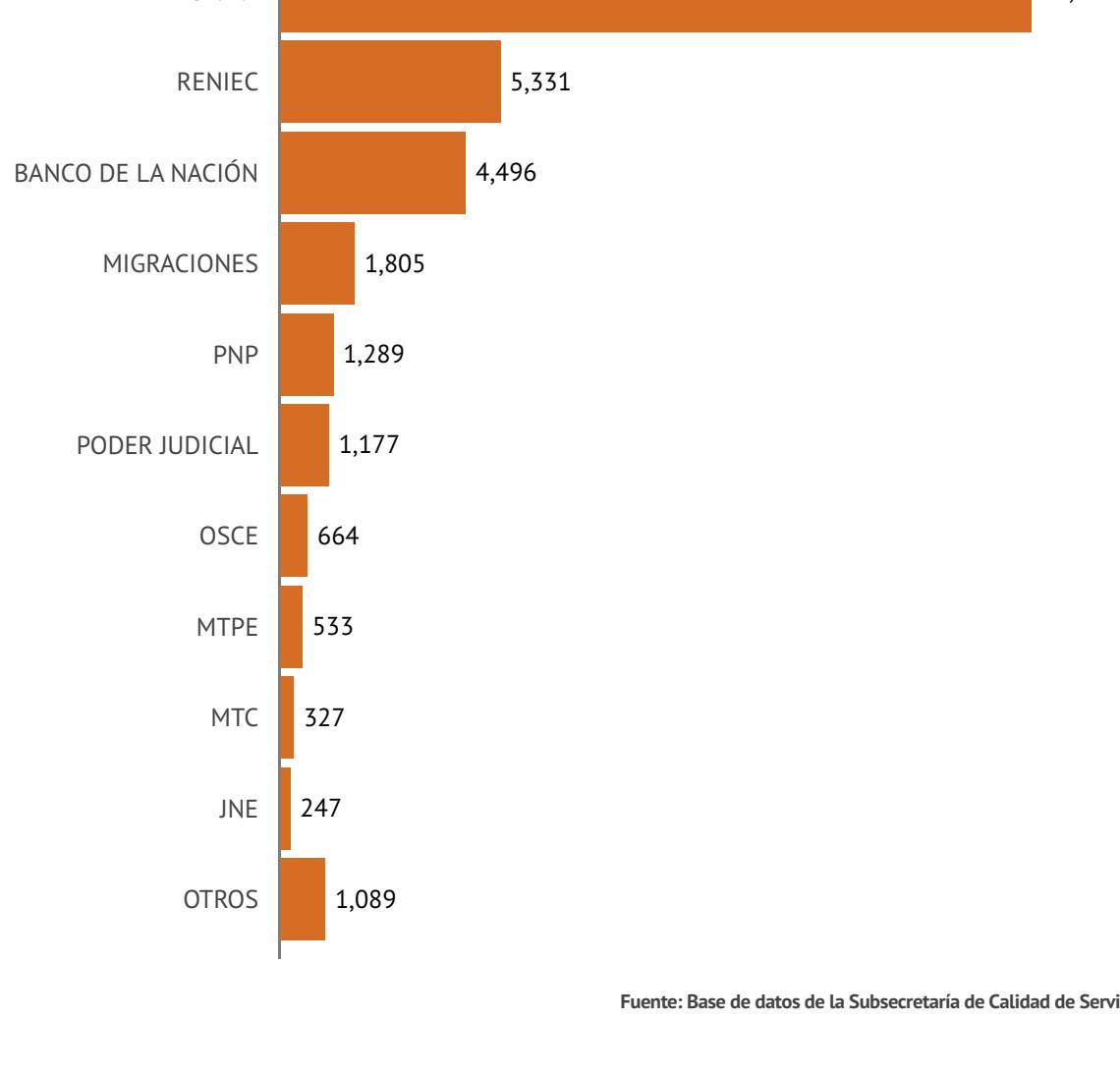
REPORTE MENSUAL PLATAFORMA MAC

Setiembre 2025

Canal de atención Mixto: MAC Express

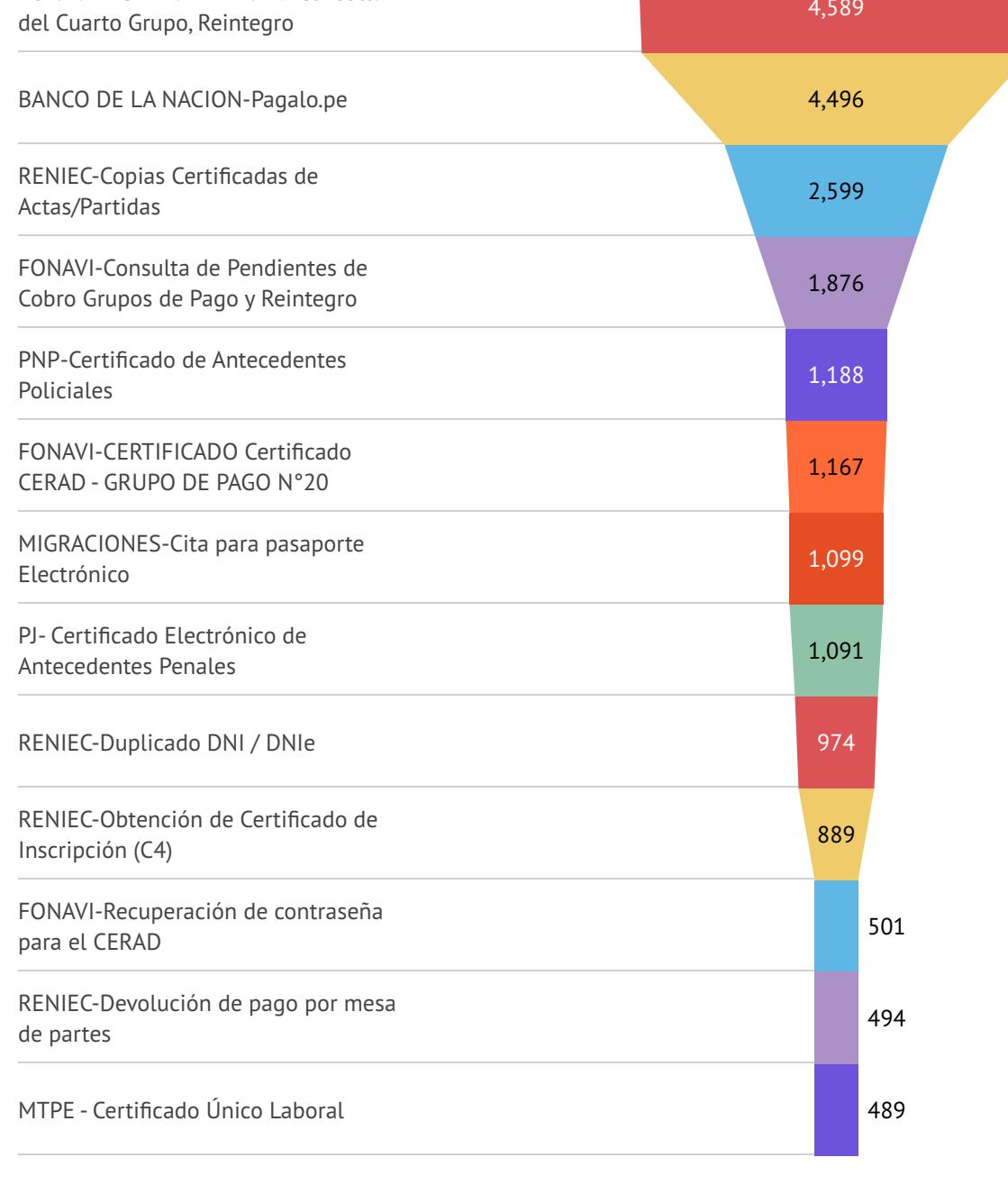
Durante el mes de agosto participaron 23 entidades con 77 trámites digitalizados del Estado en los MAC Express a nivel nacional.

Entidades más demandadas MAC Express - Setiembre 2025



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

Servicios más demandados MAC Express - Setiembre 2025



Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

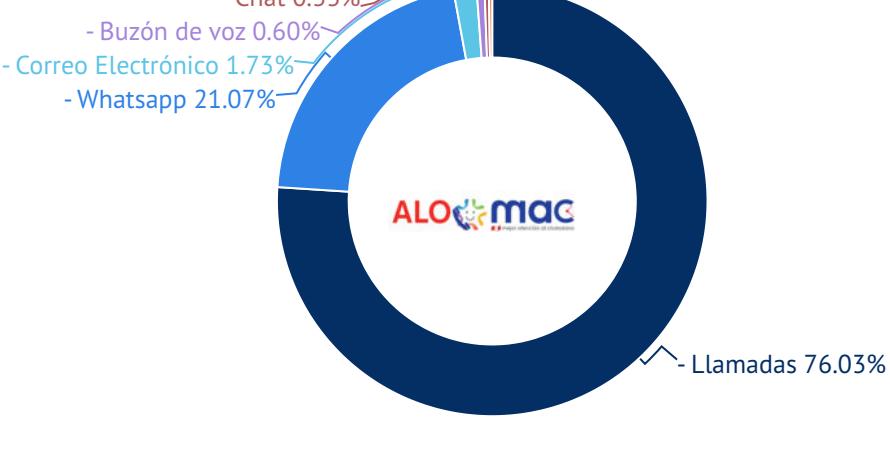


REPORTE MENSUAL PLATAFORMA MAC

Setiembre 2025

Canal de atención No Presencial: ALÓ MAC y Portal MAC.pe

Durante el mes de setiembre se registraron **36,263** atenciones a través de ALÓ MAC y **54,073** visitas al portal MAC.pe.



CANAL NO PRESENCIAL	ALÓ mac	No.	%
Llamadas Telefónicas	📞	27,571	76.0%
Whatsapp	💬	7,641	21.1%
Correo Electrónico	✉️	626	1.7%
Redes Sociales	FB, IG, X	90	0.2%
Chat	💬	119	0.3%
Buzón de voz	📞	216	0.6%
Total		36,263	100.0%

Fuente: Base de datos de la Subsecretaría de Calidad de Servicios 2025

Ubicación de los Centros MAC a Nivel Nacional

 MAC Lima Norte Centro Comercial Mallplaza Comas - Sótano 1 Av. Los Angeles N° 602, Sótano 1. Urb. El Álamo <i>Comas, Lima, Lima</i>	 MAC La Libertad Centro Comercial Real Plaza Trujillo – Nivel 2 Av. Cesar Vallejo Oeste N° 1345 <i>Trujillo, La Libertad</i>
 MAC Callao Centro Comercial Mall Plaza Bellavista – Sótano Av. Oscar Benavides N° 3866, Urb. El Águila <i>Bellavista, Callao</i>	 MAC Ucayali Centro Comercial Real Plaza Pucallpa – Nivel 2 Av. Centenario N° 1642 – Yarinacocha <i>Coronel Portillo, Ucayali</i>
 MAC Ventanilla Municipalidad de Ventanilla Av. La Playa s/n, Alt. de la Urb. Zona Comercial, frente a la Plaza Cívica <i>Ventanilla, Callao</i>	 MAC Junín Centro Comercial Open Plaza Huancayo Av. Ferrocarril N° 146-150 – Junín <i>Trujillo, La Libertad</i>
 MAC Piura Centro Comercial Real Plaza – Nivel 1 Av. Sánchez Cerro N° 234 <i>Piura, Piura</i>	 MAC Cusco Centro Comercial Real Plaza Cusco – Nivel 1. Av. Collasuyo N° 2964. Av. Collasuyo N° 2964 <i>Cusco, Cusco</i>
 MAC Lima Este Centro Comercial Mall Aventura Santa Anita – Nivel 2 Av. Carretera Central N° 111 <i>Santa Anita, Lima</i>	 MAC Áncash Centro Comercial Megaplaza Chimbote – Nivel 2. Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N° 2964, <i>Chimbote, Santa, Áncash</i>
 MAC Arequipa Centro Comercial Mall Aventura Porongoche – Nivel 2 Av. Porongoche N° 500 <i>Paucarpata, Arequipa</i>	 MAC Lima Puno Centro Comercial Real Plaza Juliaca Jr San Martin 218 Urb. Cercado <i>Juliaca, San Román, Puno</i>
 MAC Lima Sur Centro Comercial Open Plaza Atocongo – Nivel 2 Av. Circunvalación N° 1801 San Juan De Miraflores <i>San Juan De Miraflores, Lima, Lima</i>	 MAC Ica Centro Comercial Megaplaza Ica – Nivel 2 Av. Los Maestros N° 206 – 208 <i>Ica, Ica, Ica</i>
 MAC Cajamarca Centro Comercial Real Plaza – Nivel 2 Av. Evitamiento Norte 1A Barrio San Antonio <i>Cajamarca, Cajamarca</i>	 MAC Ayacucho Terrapuerto Municipal Libertadores de América – Nivel 2 Av. Pérez de Cuellar S/N – Los Artesanos <i>Ayacucho</i>
 MAC Loreto Terminal de ENAPU – Nivel 1 Av. La Marina N° 1338 Punchana <i>Maynas, Loreto</i>	
 MAC Huánuco Centro Comercial Real Plaza – Piso 1 Jr. Independencia N° 1601 <i>Huánuco, Huánuco</i>	