



**El Estado al Servicio del Ciudadano**

## **CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CENTRO MAC**

**LIMA NORTE**

**Boletín Anual 013**



## INDICE

<b>1. Presentación</b> .....	3
<b>2. Estadísticas del Centro MAC Lima Norte</b> .....	4
<b>2.1 Estadísticas del año 2013</b> .....	4
<b>a. Afluencia de público</b> .....	4
<b>b. Participación de Entidades en el Centro MAC</b> .....	5
<b>c. Ranking de Servicios</b> .....	6
<b>d. Empresas Constituidas</b> .....	7
<b>e. Trámites efectivamente realizados por las entidades</b> .....	8
<b>f. Satisfacción con los servicios del Centro MAC</b> .....	9
<b>2.2 Estadísticas acumuladas - Noviembre 2010 a Diciembre 2013</b> .....	10
<b>a. Afluencia de público</b> .....	10
<b>b. Participación de Entidades en el Centro MAC</b> .....	10
<b>c. Ranking de Servicios</b> .....	11
<b>d. Empresas Constituidas</b> .....	12
<b>Anexo N° 01:</b> .....	13
<b>Relación de Servicios brindados en el Centro MAC Lima Norte</b> .....	13
<b>Anexo N° 02</b> .....	15
<b>Abreviatura de los nombres de las Entidades en el Centro Mac Lima Norte</b> .....	15

## CENTRO DE MEJOR ATENCION AL CIUDADANO

### 1. Presentación

En el marco del proceso de modernización del Estado y de las políticas nacionales en materia de simplificación administrativa, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros impulsa la creación del Centro de Mejor Atención al Ciudadano (Centro MAC). En dichos Centros MAC se han integrado un conjunto de entidades de las diversas esferas: nacionales, regionales, locales y privadas; para brindar a los ciudadanos la posibilidad de realizar diversos trámites en un único lugar, ofreciendo un servicio personalizado y de calidad, ahorrándole tiempo y recursos, a fin de generar mayor productividad en actividades e iniciativas empresariales y por ende una mayor satisfacción de los ciudadanos.

Las características de este nuevo modelo de atención del Estado son:

- a. Visión del Estado al Servicio del Ciudadano:
  - Inclusión social,
  - Menores tiempos de trámite,
  - Menores costos de transacción para el ciudadano,
  - Mayor satisfacción.
- b. Maximizar la cobertura y calidad de los servicios prestados.
- c. Oferta de servicios públicos en un mismo local.
- d. Ubicación estratégica de los centros MAC.
- e. Horario ampliado de atención
  - Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 08:00 p.m.,
  - Sábados de 10:00 a.m. a 06:00 p.m.,
  - Domingos y Feriados de 10:00 a.m. a 02:00 p.m.
- f. Uso intensivo de tecnologías de información.
- g. Búsqueda de la mejora continua de los procesos.

La estrategia se basa en tres ejes principales:

- ✓ **Plataformas presenciales.-** Centros MAC en los que las distintas entidades que lo conforman brindan los servicios al Ciudadano:
  - Centro MAC – Lima Norte
  - Centro MAC – Callao
- ✓ **Plataforma telefónica.-** Centro de Atención Telefónica “Aló MAC” (1800) tiene como objetivo brindar a los ciudadanos la información básica sobre trámites y servicios que ofrecen las entidades del Estado.
- ✓ **Plataforma virtual.-** Portal Web [www.mac.pe](http://www.mac.pe) en donde el ciudadano puede acceder a información sobre los trámites e información del Estado y comunicarse en línea con un asesor de servicio.

El Centro MAC Lima Norte, ubicado en el Centro Comercial Plaza Norte del distrito de Independencia, inicia sus operaciones el 29 de Noviembre de 2010; y el 13 de agosto de 2012, se apertura el Centro MAC Callao ubicado en el Centro Comercial Mall Aventura Plaza del distrito de Bellavista – Callao, en convenio con el Gobierno Regional del Callao.

El 07 de julio del 2013 se llevó a cabo con éxito la mudanza del local del Centro MAC Lima Norte del 2do nivel del CC Plaza Norte al sótano del mismo, pasando de tener inicialmente un local de 900 m<sup>2</sup> para 45 módulos antes de la mudanza a uno de 1300 m<sup>2</sup> con 63 módulos de atención después de la mudanza, adicionalmente a la mayor área de espera que se destino para los ciudadanos.

Además, se proyecta que para fines del mes de febrero del 2014 se aperture en cooperación con la Municipalidad de Ventanilla un nuevo Centro MAC en ese distrito, que beneficiará a los ciudadanos de ese distrito en agilizar sus trámites y favorecerá las constitución de nuevas empresas.

## **2. Estadísticas del Centro MAC Lima Norte**

La información estadística consignada en el presente boletín fue obtenida de la base de datos del sistema de administración de colas del Centro MAC y complementariamente, de informes estadísticos proporcionados por las diferentes Entidades Asociadas sobre los trámites efectivamente realizados<sup>1</sup>.

Se presentarán los resultados obtenidos de la siguiente forma:

- a. Afluencia de público.
- b. Participación de las entidades.
- c. Ranking de servicios con mayor demanda.
- d. Empresas constituidas.
- e. Trámites efectivamente realizados por las entidades.
- f. Satisfacción con los servicios del Centro MAC

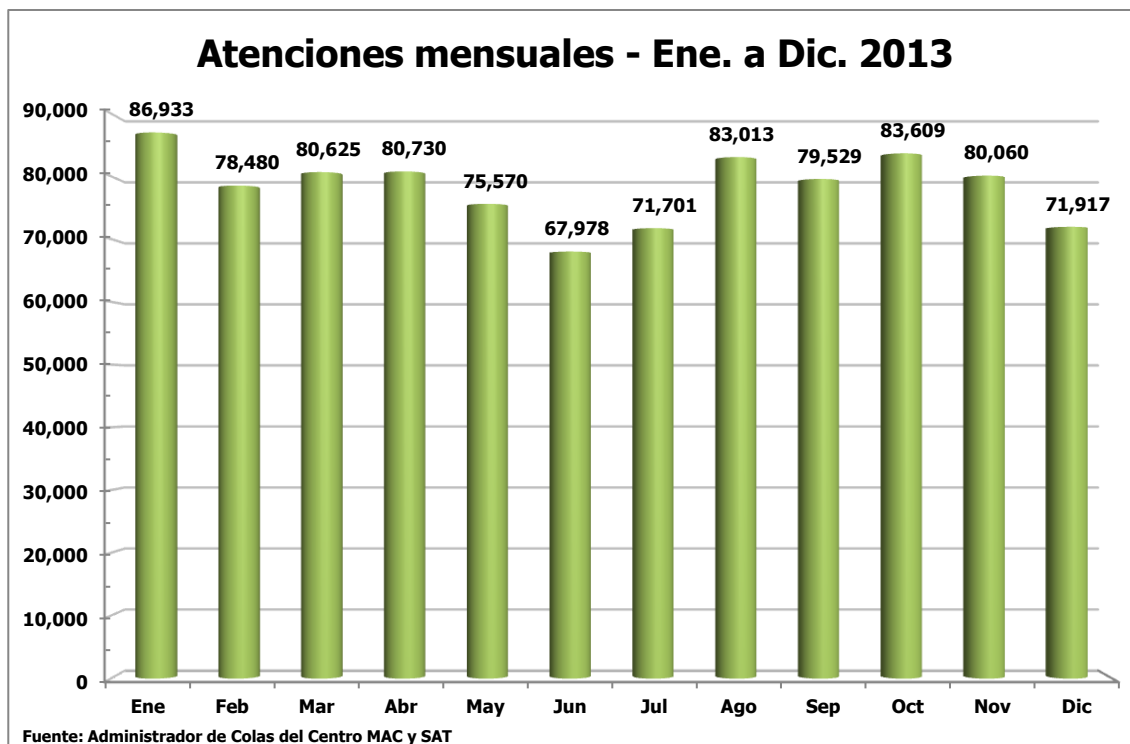
### **2.1 Estadísticas del año 2013**

#### **a. Afluencia de público**

Durante el año 2013 se realizaron 940,145 atenciones, de las cuales 918,464 (97.69%) tickets fueron registrados en el Administrador de Colas del Centro MAC y 21,681 (2.31%) atenciones reportadas por el SAT – Lima.

---

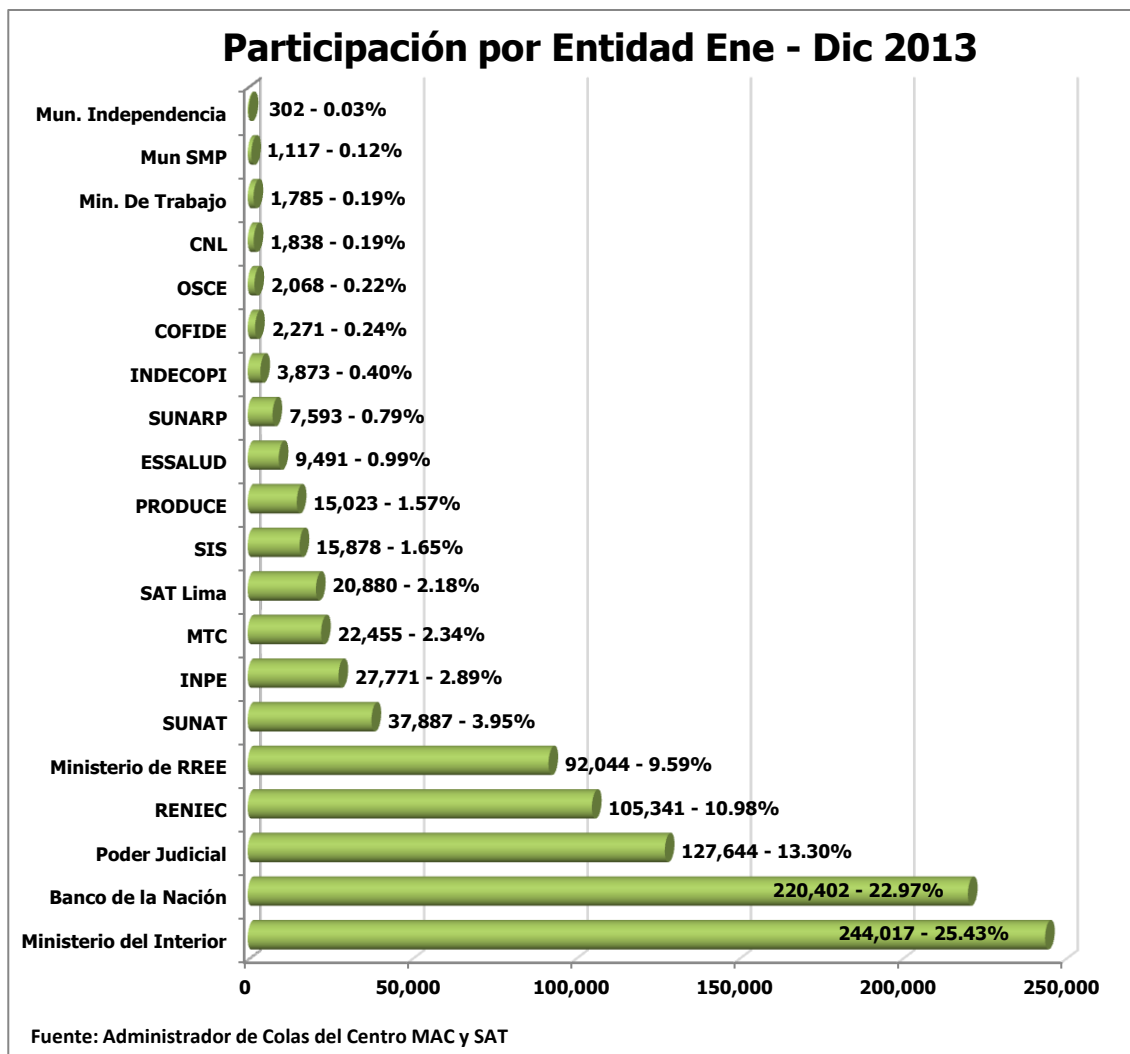
<sup>1</sup> A cada ciudadano se le asigna un ticket que es presentado en los diferentes módulos de atención y en cada uno de ellos puede solicitar más de un trámite, en éste caso el sistema registra la información como una atención, sin embargo pudo realizar más de un trámite, por lo que se recurre a la información estadística de las Entidades Asociadas.



El promedio mensual fue de 77,565 atenciones; en el mes de junio se registró la menor cantidad de atenciones (67,978) y en el mes de enero, la mayor cantidad atenciones (86,933). Con respecto a las atenciones del año 2012, se puede apreciar un crecimiento del 7,8% en las atenciones del año 2013 en el Centro MAC Lima Norte.

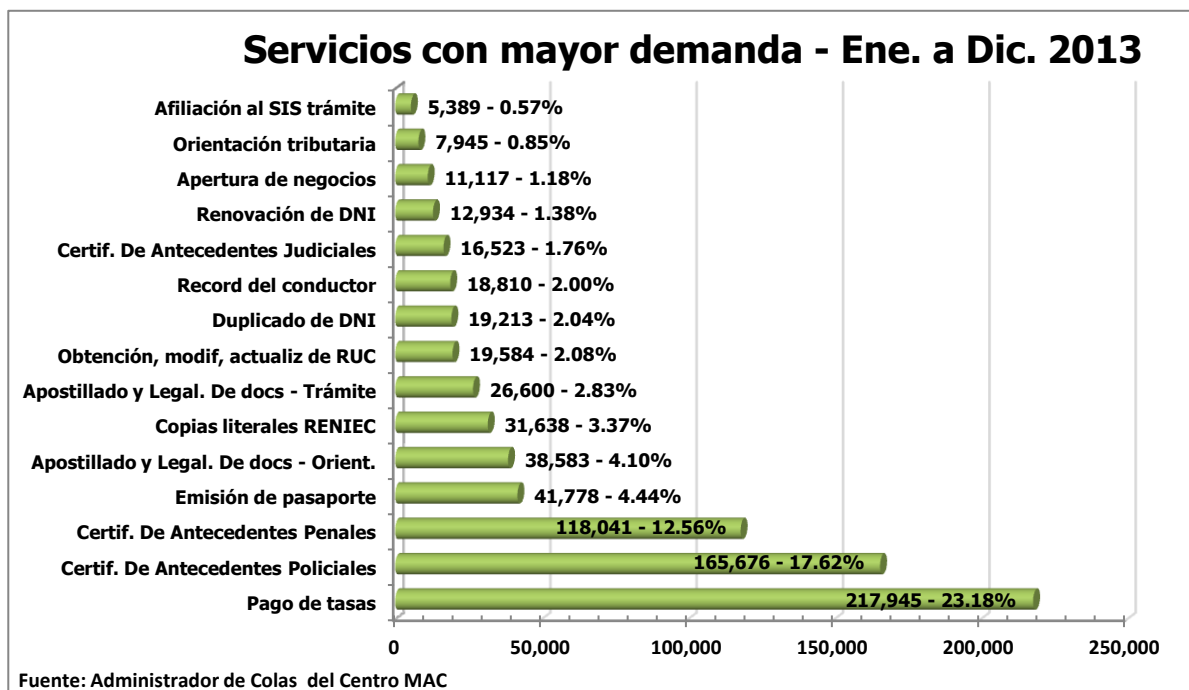
**b. Participación de Entidades en el Centro MAC.**

El mayor volumen de atenciones realizadas en el Centro MAC Lima Norte se concentra en 5 entidades que, en conjunto, representan el 82.26% del total de tickets emitidos (959,680 tickets atendidos), dichas entidades son: Ministerio del Interior, Banco de la Nación, Poder Judicial, RENIEC y el Ministerio de Relaciones Exteriores; tal como se aprecia en el siguiente gráfico.



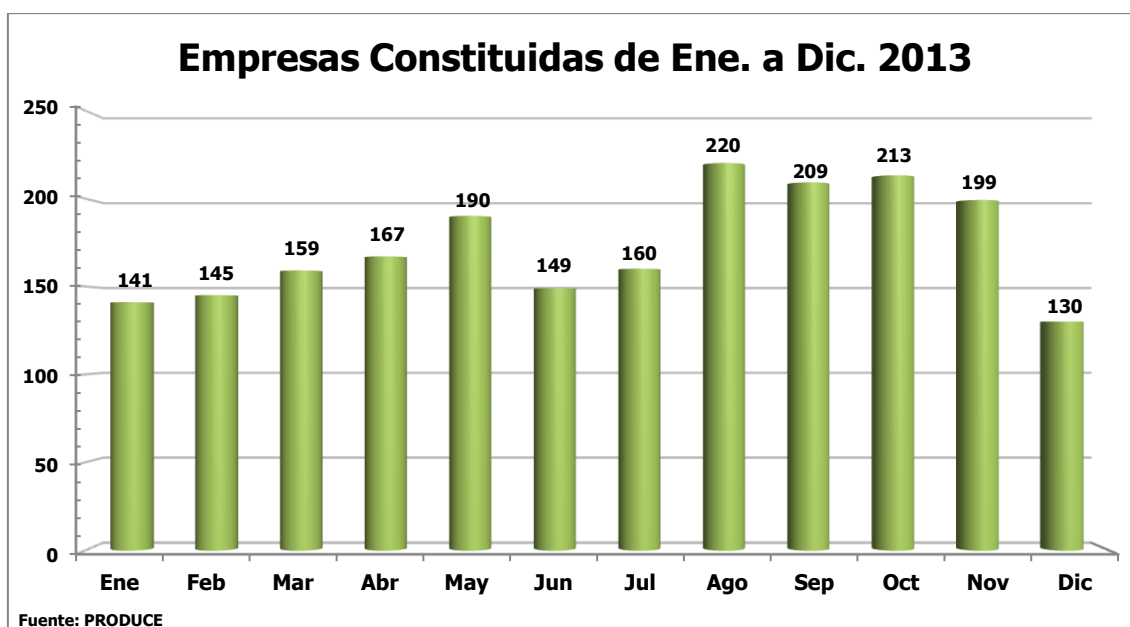
#### c. Ranking de Servicios.

A continuación se muestra en el gráfico los 15 servicios con mayor demanda en el Centro MAC Lima Norte efectuados en el año 2013, destacando el servicio de: pago de tasas del Banco de la Nación que representa el 23.18% (217,845 tickets atendidos); emisión de Certificado de Antecedentes Policiales del Ministerio del Interior que representa el 17.62% (165,676 tickets atendidos) y; El Poder Judicial con la emisión del Certificado de Antecedentes penales atendió el 12.56% (118,041 tickets atendidos) de la demanda del año 2013.



#### d. Empresas Constituidas.

El servicio base<sup>2</sup> que integra los servicios que brindan el Banco de la Nación, Colegio de Notarios de Lima, Ministerio de la Producción, SUNAT y SUNARP, han realizado la constitución de 2,082 empresas durante el año 2013.



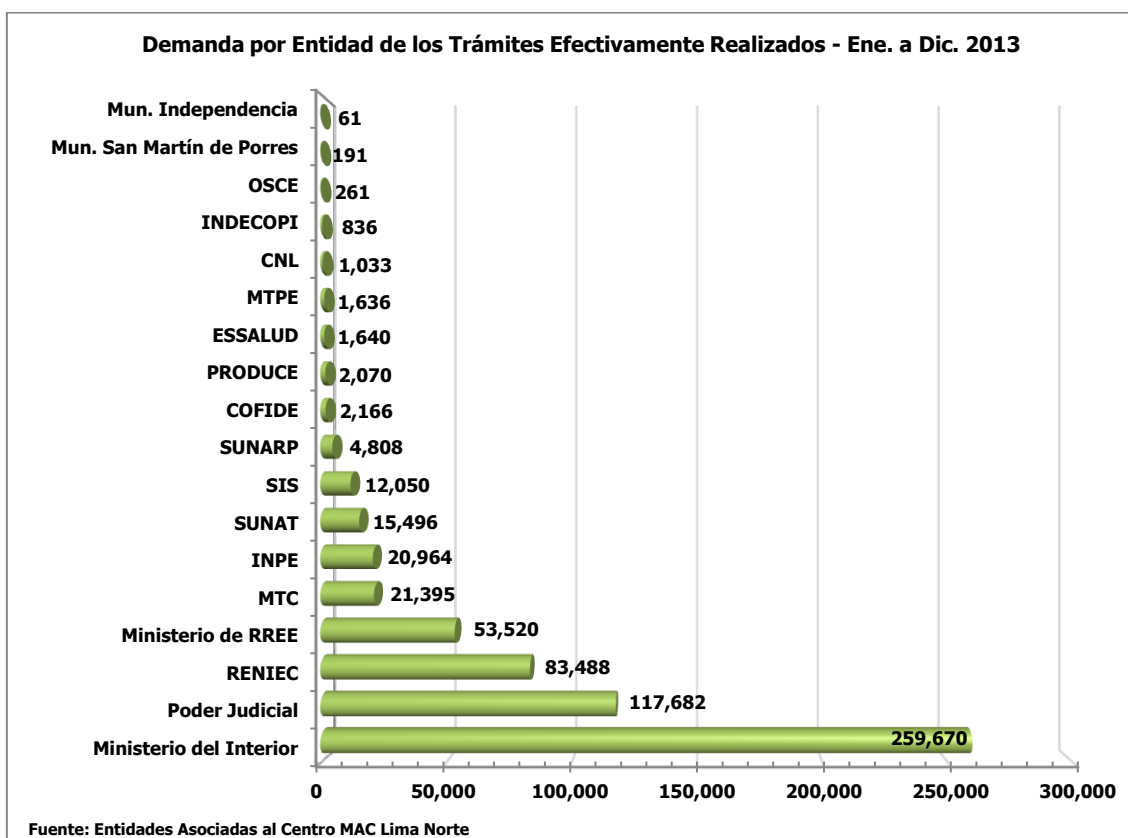
En promedio se han constituido 173.5 empresas por mes, durante el mes de agosto se registró la mayor cantidad (220 empresas) y en el mes de diciembre, la menor (130 empresas). En comparación con el año 2012, en el año 2013 se observa un aumento del 14.96%.

<sup>2</sup> Es el conjunto de servicios de que se brindan a los ciudadanos con el fin de constituir una empresa.

#### e. Trámites efectivamente realizados por las entidades

De las 20 entidades que conforman el Centro MAC, se ha consolidado la información relacionada con los trámites efectivamente atendidos en el año 2013; en el citado periodo se han realizado 598,967 trámites, los mismos que representan el 63.71% del total de atenciones registradas en el administrador de colas del Centro MAC y las reportadas por el SAT – Lima, siendo las de esta última Entidad un total de 21,681 que equivale a un 3.62% de los trámites efectivamente realizados.

Podemos observar que los servicios ofrecidos por el Ministerio del Interior con la emisión del Certificado de Antecedentes Policiales, emisión de pasaportes y revalidación de pasaporte realizan 259,670 atenciones, equivalente al 43.35%. El Poder Judicial con la emisión de certificado de antecedentes penales atiende el 19.65% de los trámites efectivamente realizados. RENIEC atiende el 13.94% de los tramites efectivamente realizados. Por último, el apostillado y legalización de documentos del exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores atiende el 8.94% de los trámites efectivamente realizados en el Centro MAC Lima Norte.





## Servicios más demandados por Entidad - Enero a Diciembre 2013

Entidad	Tipo	Descripción	Total
Ministerio del Interior	Trámite	Certificado de Antecedentes Policiales	167258
Poder Judicial	Trámite	Certificado de Antecedentes Penales	117682
Ministerio de RREE	Trámite	Apostillado Y Legalización de Documentos - Trámites	53520
RENIEC	Trámite	Entrega DNI	25517
Min. Transp. Comunicaciones	Trámite	Record del Conductor	21395
INPE	Trámite	Certificado de Antecedentes Judiciales	20361
SUNAT	Trámite	Obtención, modificación y actualización de RUC	15496
Seguro Integral de Salud	Trámite	Afiliación al Seguro	8961
SUNARP	Trámite	Solicitud de búsqueda y reserva de nombre	2604
Ministerio de la Producción	Trámite	Elaboración de Minuta o Acto Constitutivo	2070
COFIDE	Trámite	Información de Charlas COFIDE	1673
Ministerio de Trabajo	Orientación	REMYPE	911
Colegio de Notarios de Lima	Trámite	Toma de Firmas	727
ESSALUD	Trámite	Inscripción seguro regular - Derecho habientes	719
INDECOPI	Trámite	Atención de Reclamos	367
OSCE	Trámite	RNP Bienes y Servicios - Trámite	261
Mun. San Martín de Porres	Trámite	Certificado de Defensa Civil SMP	123
Mun. Independencia	Trámite	Certificado de Defensa Civil	33

Fuente: Entidades Asociadas al Centro MAC

### f. Satisfacción con los servicios del Centro MAC

Para medir el nivel de los servicios que el Centro MAC ofrece a los ciudadanos, se realizan encuestas de satisfacción al ciudadano denominadas como “Encuesta de Servicio al Ciudadano”, las cuales se realizan aleatoriamente. Estas encuestas contienen 10 preguntas, teniendo cada una de ellas 5 opciones para ser respondidas, que son: Excelente, Bueno, Indiferente, Malo y Muy malo.

### Consolidado de Encuestas por Tipo de Pregunta – Año 2013

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
	Excelente	Bueno	Indiferente	Malo	Muy Malo
Orientación cordial y clara	4,948 58.59%	3,408 40.36%	57 0.67%	23 0.27%	9 0.11%
Información disponible completa	4,786 56.67%	3,556 42.11%	72 0.85%	19 0.22%	12 0.14%
Atención cordial y eficiente	5,463 64.69%	2,899 34.33%	57 0.67%	13 0.15%	13 0.15%
Atención rápida	5,389 63.81%	2,940 34.81%	75 0.89%	27 0.32%	14 0.17%
Atención requisitos solicitados adecuados	4,977 58.93%	3,343 39.59%	99 1.17%	13 0.15%	13 0.15%
Tiempo de espera	4,369 51.73%	3,646 43.17%	273 3.23%	101 1.20%	56 0.66%
Sala de espera amplia	5,244 62.10%	3,110 36.83%	73 0.86%	16 0.19%	2 0.02%
Ambiente limpio y seguro	5,259 62.27%	3,113 36.86%	66 0.78%	6 0.07%	1 0.01%
Recibí un buen servicio	5,701 67.51%	2,661 31.51%	56 0.66%	15 0.18%	12 0.14%
Realicé los trámites que necesitaba	5,646 66.86%	2,723 32.24%	52 0.62%	12 0.14%	12 0.14%

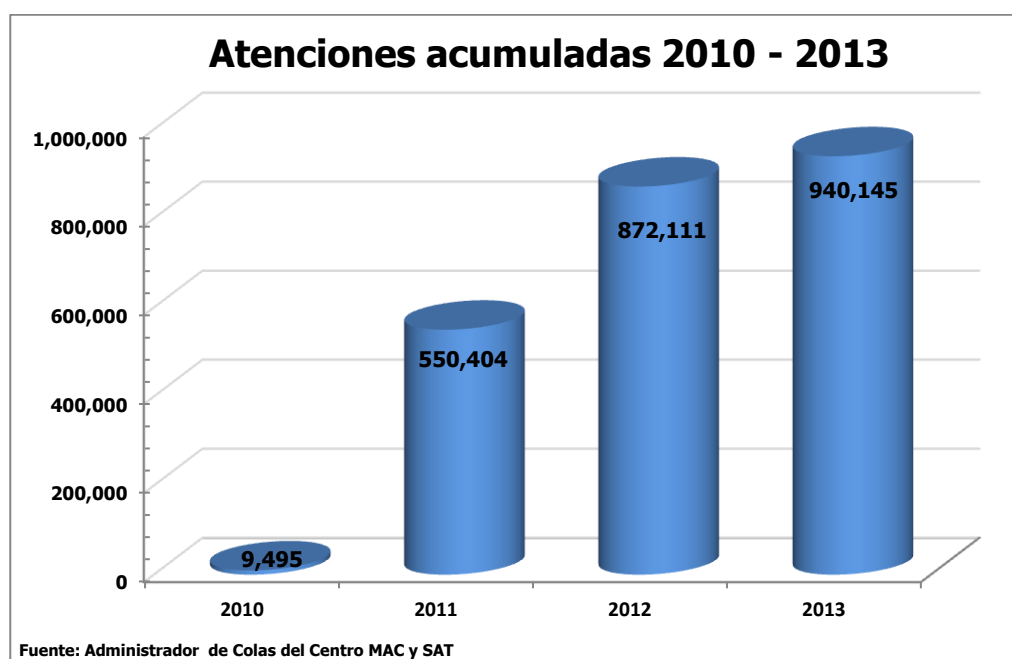
De la tabla se puede apreciar que el aspecto mejor valorado por los ciudadanos es que en el Centro MAC Lima Norte realizan todos los trámites que necesitan en un solo lugar, con un total de aprobación entre “Excelente” y “Bueno” de 99.10%. En el caso del ambiente limpio y seguro, si bien no ha recibido una nota aprobatoria como el anterior ítem descrito, es el que menos calificaciones negativas ha recibido, con un 0.08% de valoraciones de negativas (entre Malo y Muy malo).

## 2.2 Estadísticas acumuladas - Noviembre 2010 a Diciembre 2013

### a. Afluencia de público

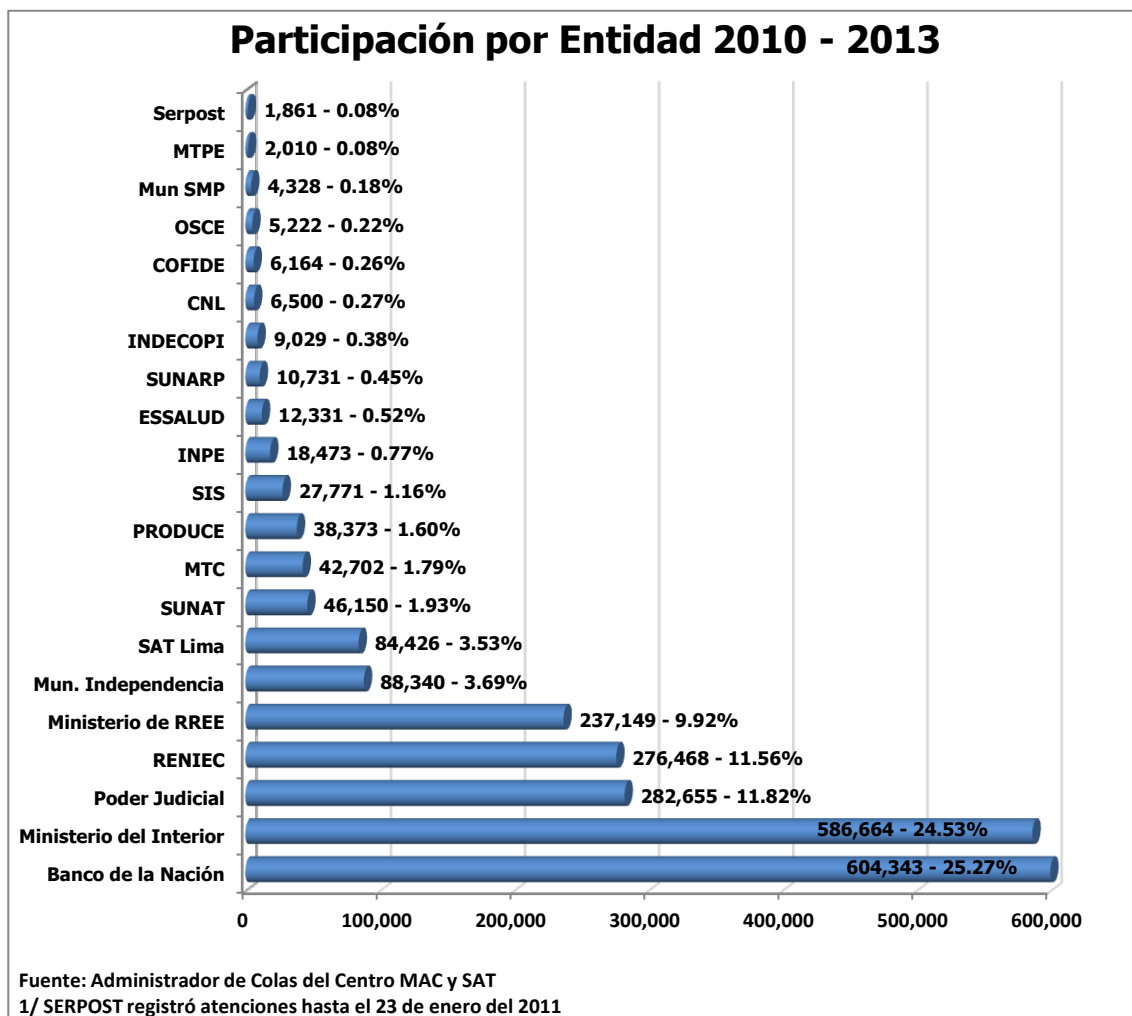
Desde la inauguración del Centro MAC Lima Norte hasta el mes de diciembre del año 2013, se realizaron 2'372,155 atenciones, de los cuales 2'283,014 fueron registradas en el Administrador de Colas y 89,141 atenciones se reportaron a través del SAT – Lima.

En la siguiente gráfica podemos observar que año a año la demanda de los servicios que se atienden en el Centro MAC de Lima Norte se viene incrementando. Se proyecta que para diciembre del 2014 se sobrepase ligeramente el millón de personas atendidas.



### b. Participación de Entidades en el Centro MAC

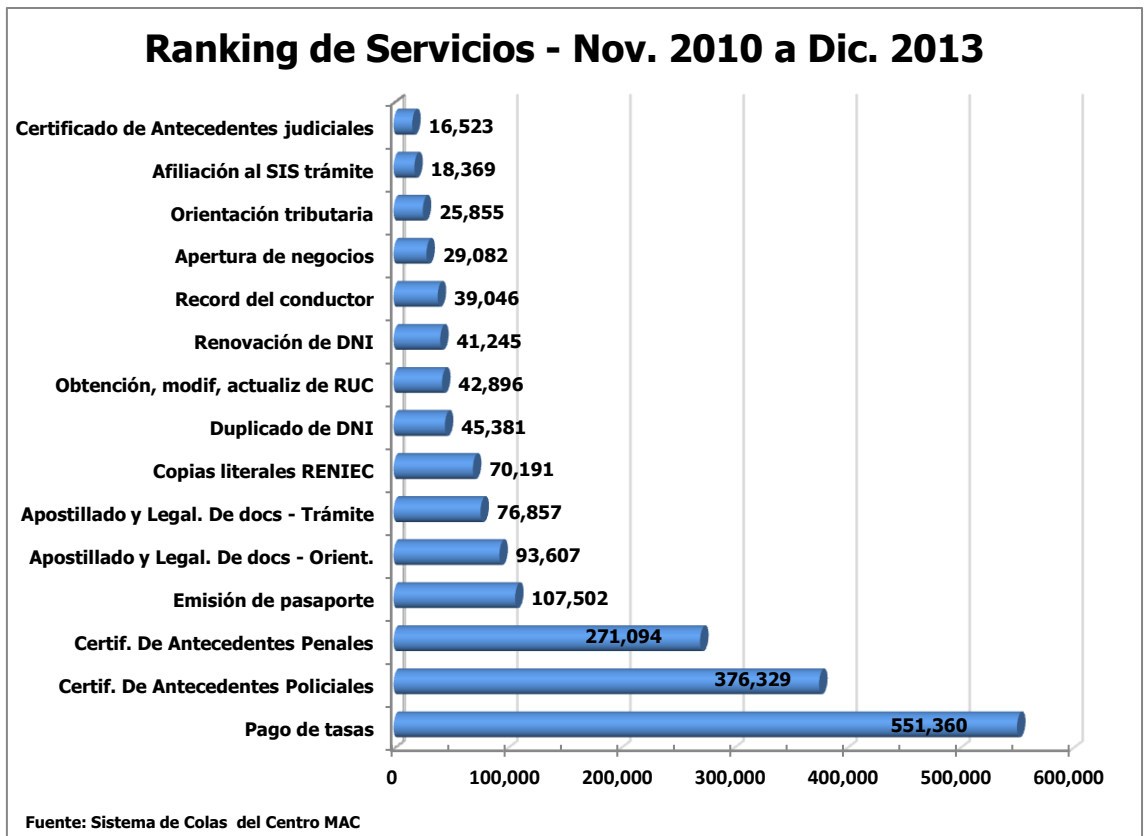
El volumen de atenciones por entidad en el Centro MAC de Lima Norte, desde inicio de operación hasta el mes de diciembre del 2013 aumenta progresivamente. Se destaca que, de las 21 entidades listadas en la siguiente gráfica, las cinco primeras representan el 83.09% de las atenciones realizadas.



#### c. Ranking de Servicios

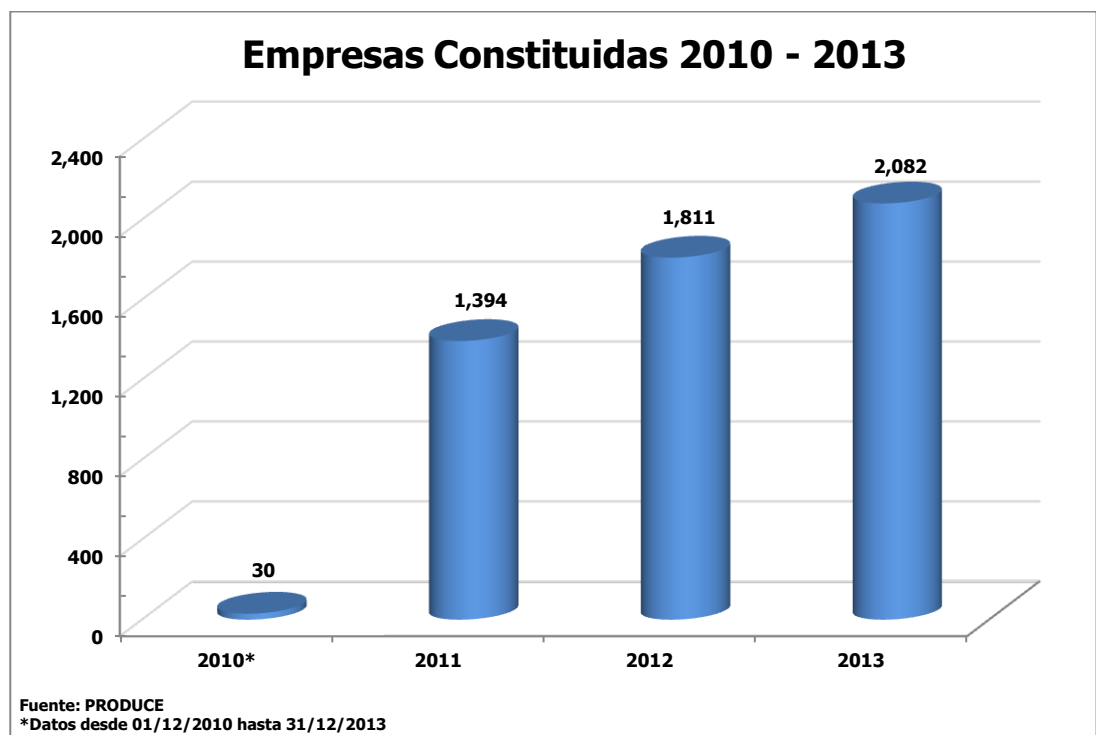
A continuación se muestra el ranking de los 15 servicios con mayor demanda desde inicio de operaciones del Centro MAC Lima Norte hasta el mes de diciembre de 2013; destacando el pago de tasas del Banco de la Nación con 549,358 atenciones realizadas. Asimismo se han emitido 374,627 tickets para la atención de certificados de antecedentes policiales en los módulos asignados al Ministerio del Interior - DIRCRI. El Poder Judicial atendió 269,954 tickets para la emisión de certificados de antecedentes penales y, el Ministerio del Interior - Migraciones 107,073 tickets para la emisión de pasaportes en el Centro MAC Lima Norte.

Los 15 servicios con mayor demanda, a diciembre de 2013 se pueden visualizar en la siguiente gráfica:



#### d. Empresas Constituidas.

Desde el inicio de sus operaciones hasta el mes de diciembre de 2013, en el Centro MAC Lima Norte, se han constituido 5,317 empresas, siendo constante su crecimiento, como se puede observar en la gráfica siguiente:



**Anexo N° 01:**

**Relación de Servicios brindados en el Centro MAC Lima Norte**

Entidad	Servicio	Orientación	Trámite
<b>Banco de la Nación</b>	Apertura de cuenta corriente - MYPE	-	X
	Depósito de capital social	-	X
	Depósito de cuenta corriente (*) Provincias	-	X
	Devolución de Capital Social	-	X
	Transferencia de Capital Social (*) A otro Banco	-	X
	Pago de tasas	-	X
<b>Colegio de Notarios de Lima</b>	Servicios notariales	x	-
	Entrega de testimonio RUC, clave SOL		X
	Toma de Firmas		X
<b>COFIDE</b>	Búsqueda de información empresarial	-	X
	Gestores voluntarios	x	-
	Inscripción para Tabla MYPE	x	X
	Líneas de financiamiento	x	-
	Información Centro de Desarrollo Empresarial	x	-
<b>MTPE</b>	Contratos de trabajo	x	-
	Registro de planillas de pago	x	-
	Consultas en materia laboral a organizaciones sindicales	x	-
	Consultas en materia laboral para empleadores	x	-
	Consultas en materia laboral para trabajadores	x	-
	REMYPE	x	-
<b>Municipalidad Distrital de Independencia</b>	Anuncios publicitarios	x	X
	Certificado de Defensa Civil: <b>Renovación</b>	x	X
	Licencia de funcionamiento	x	X
<b>Municipalidad Distrital de San Martín de Porres</b>	Anuncios publicitarios	x	-
	Certificado de Defensa Civil: <b>Renovación</b>	x	X
	Licencia de funcionamiento (*) No incluye Certif. Defensa Civil -INDECI	x	X
	Uso de retiro municipal	x	-
<b>OSCE</b>	Compras estatales	x	-
	Constancia de capacidad de libre contratación	x	-
	Constancia de no estar inhabilitado	x	-
	Información de charlas	x	-
	RNP consultores y ejecutores de obras	x	-
	RNP Bienes y Servicios	x	X
<b>Ministerio de la Producción</b>	Asesoría en ampliación de poderes	-	X
	Apertura de negocios	x	X
	Búsqueda y reserva de nombre	x	-
	Asesoría en constitución de asociaciones	x	-
	Elaboración de minuta o acto constitutivo	-	X

	Información de charlas	x	-
	Asesoría en modificación de estatutos	x	-
<b>SUNARP</b>	Alerta registral	x	-
	Registro de personas jurídicas	x	-
	Búsqueda y reserva de nombre	-	x
<b>SUNAT</b>	Información de charlas	x	-
	Orientación tributaria	x	-
	Obtención, modificación y actualización de RUC (Clave SOL)	-	x
	Entrega de formularios SUNAT	x	-
<b>SIS</b>	Afiliación al SIS	x	x
	Información de charlas	x	-
	Quejas y reclamos	-	x
<b>ESSALUD</b>	Inscripción seguro regular	x	x
	Inscripción independientes	-	x
	Actualización y modificación datos básicos de asegurados	-	x
<b>INDECOPI</b>	Atención de reclamos	-	x
	Búsquedas fonéticas	-	x
	Búsquedas figurativas	-	x
	Orientación en demás servicios	x	-
	Protección al consumidor	x	-
	Registro de marca y signos distintivos	x	x
<b>MTC</b>	Licencia de conducir	x	-
	Duplicado de licencia de conducir	-	x
	Record del conductor	-	x
<b>Ministerio de Relaciones Exteriores</b>	Apostillado y legalización de documentos	x	x
	Asesoría en servicios consulares	x	-
	Trámites en Registro Civil del exterior	x	-
<b>Poder Judicial</b>	Certificado de antecedentes penales	-	x
<b>Ministerio del Interior</b>	Certificado de antecedentes policiales	-	x
	Emisión de pasaporte	x	x
	Revalidación de pasaporte	x	x
<b>INPE</b>	Certificado de antecedentes judiciales	-	x
<b>RENIEC</b>	Orientación servicios RENIEC	x	-
	Inscripción de DNI	-	x
	Renovación de DNI	-	x
	Rectificación de DNI	-	x
	Duplicado de DNI	-	x
	Canje de LE a DNI	-	x
	Copia literal de partida de nacimiento	-	x
	Copia literal de partida de defunción	-	x
	Copia literal de acta de matrimonio	-	x
	Certificado de Inscripción de identidad	-	x
	Constancia negativa de inscripción	-	x

## Anexo N° 02

### Abreviatura de los nombres de las Entidades en el Centro Mac Lima Norte

Abreviatura	Nombre Completo
BN	Banco de la Nación
Mininter	Ministerio del Interior
PJ	Poder Judicial
RENIEC	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
RREE	Ministerio de Relaciones Exteriores
Mun. Independencia	Municipalidad de Independencia
SAT Lima	Servicio de Administración Tributaria de Lima
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
PRODUCE	Ministerio de la Producción
SIS	Seguro Integral de Salud
INPE	Instituto Nacional Penitenciario
ESSALUD	Seguro Social de Salud del Perú
SUNARP	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
CNL	Colegio de Notarios de Lima
COFIDE	Corporación Financiera de Desarrollo
OSCE	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
Mun SMP	Municipalidad de San Martín de Porres
MTPE	Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo