



El Estado al Servicio del Ciudadano

CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

CENTRO MAC

LIMA NORTE

Boletín Anual 2012



INDICE

1. Presentación	3
2. Estadísticas del Centro MAC Lima Norte.....	4
2.1 Estadísticas del año 2012	4
a.Afluencia de público	4
b.Participación de Entidades en el Centro MAC.	5
c.Ranking de Servicios.	5
d.Emresas Constituidas.....	6
e.Trámites efectivamente realizados por las entidades	7
2.2 Estadísticas acumuladas - Noviembre 2010 a Diciembre 2012	8
a.Afluencia de público	8
b.Participación de Entidades en el Centro MAC.	9
c.Ranking de Servicios.	9
d.Emresas Constituidas.....	10

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 Secretaría 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 del gobierno: 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 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.

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 de los trámites efectivamente realizados¹.

Se presentarán los resultados obtenidos de la siguiente forma:

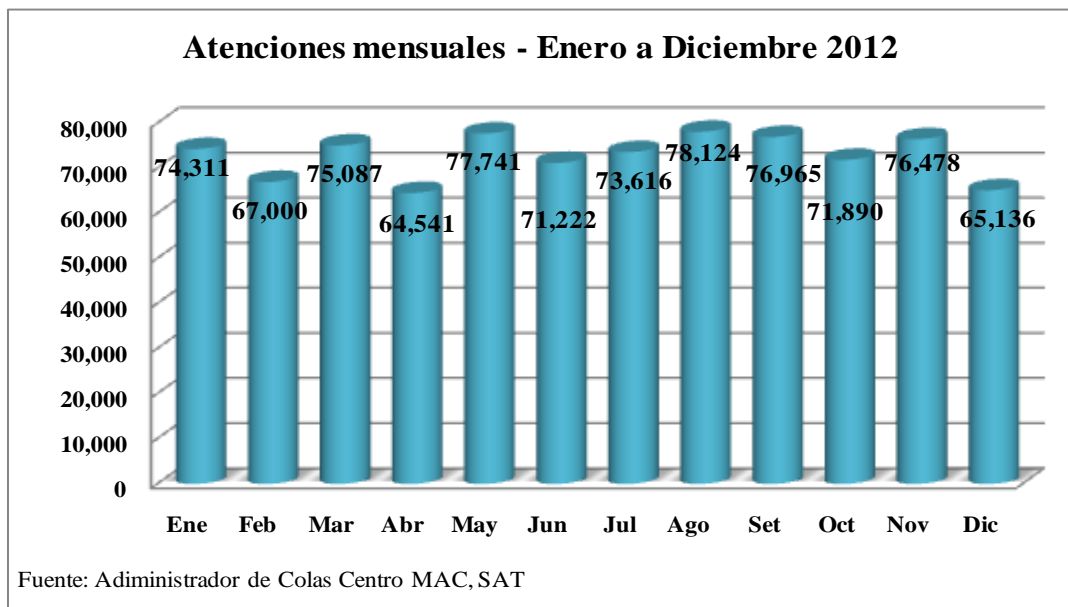
- a. Afluencia de público.
- b. Participación de las entidades.
- c. Ranking de servicios con mayor demanda.
- d. Empresas constituidas.
- e. Trámites efectivamente realizados por las entidades.

2.1 Estadísticas del año 2012

a. Afluencia de público

Durante el año 2012 se realizaron 872,111 atenciones, de los cuales 834,861 (95.73%) tickets fueron registrados en el administrador de colas del Centro MAC y 37,250 (4.27%) atenciones, reportadas por la SAT – Lima.

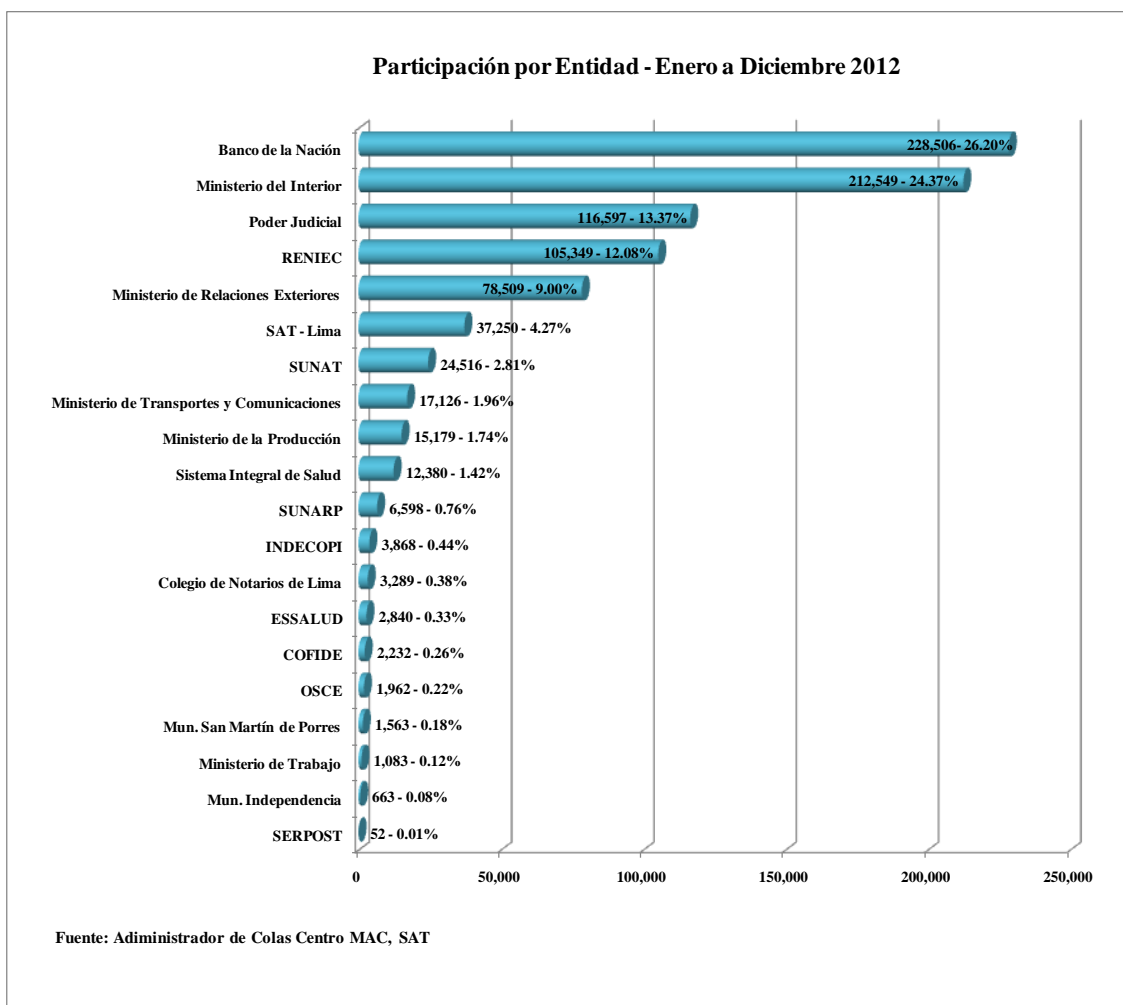
El promedio mensual fue 72,676 atenciones; en el mes de abril se registró la menor cantidad de atenciones (64,541) y en el mes de agosto, la mayor cantidad atenciones (78,124). Con respecto a las atenciones del año 2011, se puede apreciar un crecimiento del 58.4% en las atenciones del año 2012 en el Centro MAC Lima Norte.



¹ 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 una atención, por lo que se recurre a la información estadística de las Entidades Asociadas.

b. Participación de Entidades en el Centro MAC.

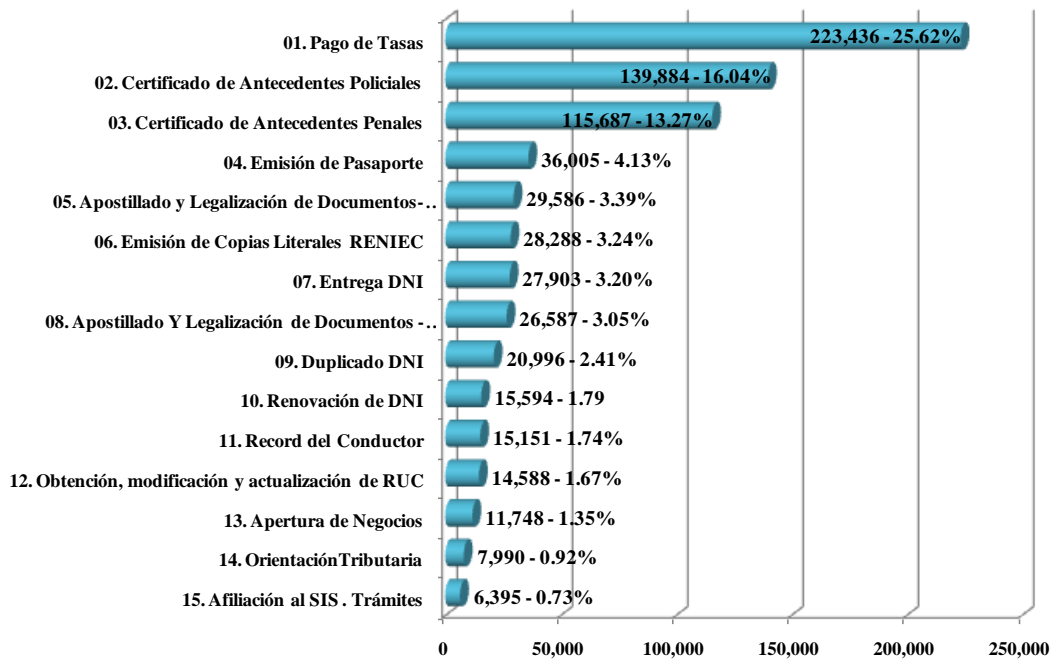
El volumen de atenciones por entidad en el Centro MAC se concentra en 5 entidades que representan el 85.02% del total de atenciones (872,111 tickets atendidos), las entidades que presentan la mayor demanda son el Banco de la Nación, Ministerio del Interior, Poder Judicial, RENIEC y el Ministerio de Relaciones Exteriores, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.



c. Ranking de Servicios.

A continuación se muestra el gráfico del ranking de los 15 servicios con mayor demanda por parte de los ciudadanos en el año 2012, destacando el pago de tasas del Banco de la Nación que representa el 25.62% (223,436 tickets atendidos) del total de las atenciones del año. La emisión del certificado de antecedentes policiales del Ministerio del Interior representa el 16.04% (139,884 tickets atendidos) del total de atenciones. El Poder Judicial con la emisión del certificado de antecedentes penales atiende el 13.27% (115,687 tickets atendidos) de la demanda del año.

Servicios con mayor demanda - Enero a Diciembre 2012

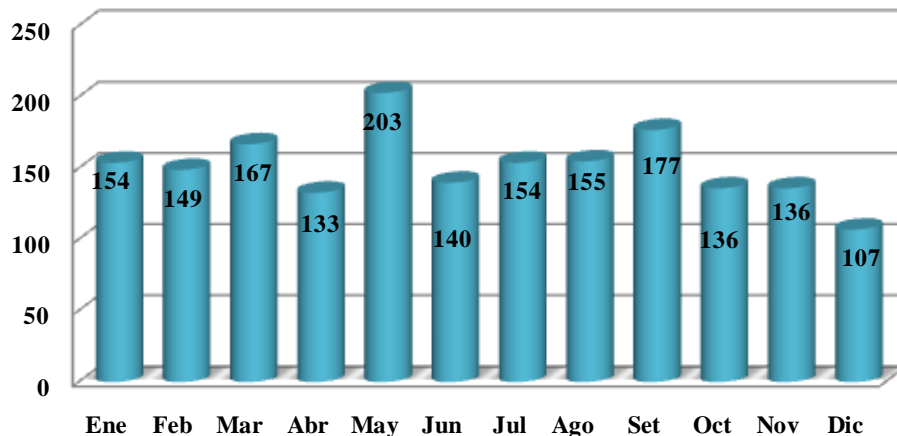


Fuente: Adimistrador de Colas Centro MAC, SAT

d. Empresas Constituidas.

El servicio base² 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 1,811 empresas en el año 2012.

Empresas Constituidas - Enero a Diciembre 2012



Fuente: Produce

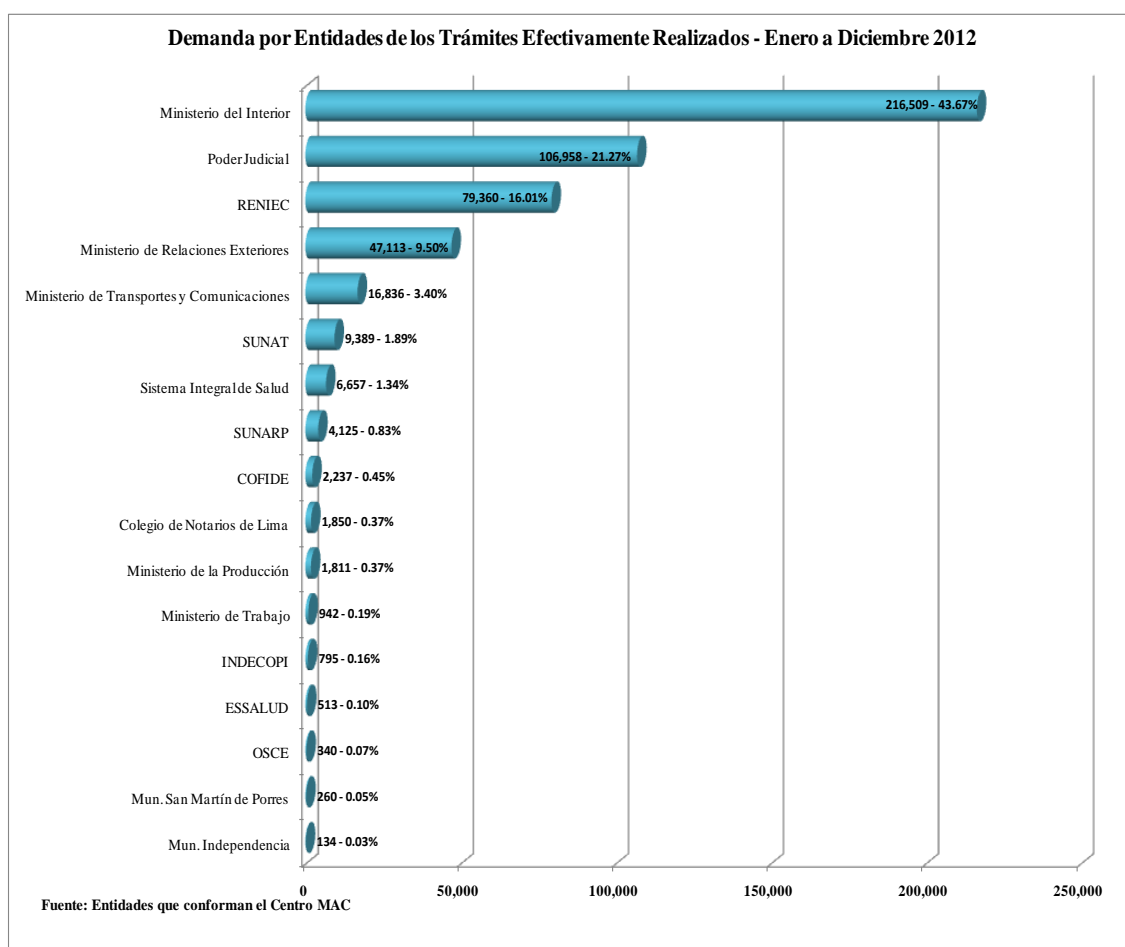
² Es el conjunto de servicios de que se brindan a los ciudadanos con el fin de constituir una empresa.

En promedio mensualmente se han constituido 151 empresas, en el mes de mayo se registró la mayor cantidad (203 empresas) y en el mes de diciembre, la menor (107 empresas).

e. Trámites efectivamente realizados por las entidades

De las 19 entidades³ que conforman el Centro MAC, se ha consolidado la información relacionada con los trámites efectivamente atendidos en el año 2012; en el citado periodo se han realizado 495,829 trámites, los mismos que representan el 56.81% del total de atenciones registradas en el administrador de colas del Centro MAC y las reportadas por el SAT - Lima.

Podemos observar que los servicios ofrecidos por el Ministerio del Interior con la emisión del certificado de antecedentes policiales, emisión y revalidación de pasaporte, atiende el 43.67% de la totalidad de trámites del Centro MAC de Lima Norte; el Poder Judicial, con la emisión del certificado de antecedentes penales atiende el 21.27% de la demanda, RENIEC atiende el 16.01% de los tramites efectivamente realizados. El apostillado y legalización de documentos del exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores atiende el 9.50% de los trámites realizados en el Centro MAC.



³ No está considerado SERPOST, debido a que registró actividades hasta el 23 de enero del 2012.

Servicios mas demandados por Entidad - Enero a Diciembre 2012

Item	Entidad	Tipo	Descripción	Total
1	Ministerio del Interior	Trámite	Certificado de Antecedentes Policiales	141,206
2	Poder Judicial	Trámite	Certificado de Antecedentes Penales	106,958
3	Ministerio de Relaciones Exteriores	Trámite	Apostillado Y Legalización de Documentos - Trámites	47,113
4	Ministerio del Interior	Trámite	Emisión de Pasaporte	34,494
5	RENIEC	Trámite	Entrega DNI	27,311
6	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Trámite	Record del Conductor	16,836
7	SUNAT	Trámite	Obtención, modificación y actualización de RUC	9,389
8	Sistema Integral de Salud	Trámite	Afiliación al SIS . Trámites	6,632
9	SUNARP	Trámite	Solicitud de búsqueda y reserva de nombre	2,291
10	Ministerio de la Producción	Trámite	Elaboración de Minuta o Acto Constitutivo	1,811
11	COFIDE	Trámite	Información/inscripción de Charlas COFIDE	1,564
12	Colegio de Notarios de Lima	Trámite	Toma de Firmas	1,270
13	Ministerio de Trabajo	Orientación	REMYPE	475
14	INDECOPI	Trámite	Atención de Reclamos	371
15	OSCE	Trámite	RNP Bienes y Servicios - Trámite	340
16	Mun. San Martín de Porres	Trámite	Licencia de Funcionamiento SMP	193
17	ESSALUD	Trámite	inscripcion seguro independiente	160
18	Mun. Independencia	Trámite	Certificado de Defensa Civil	71

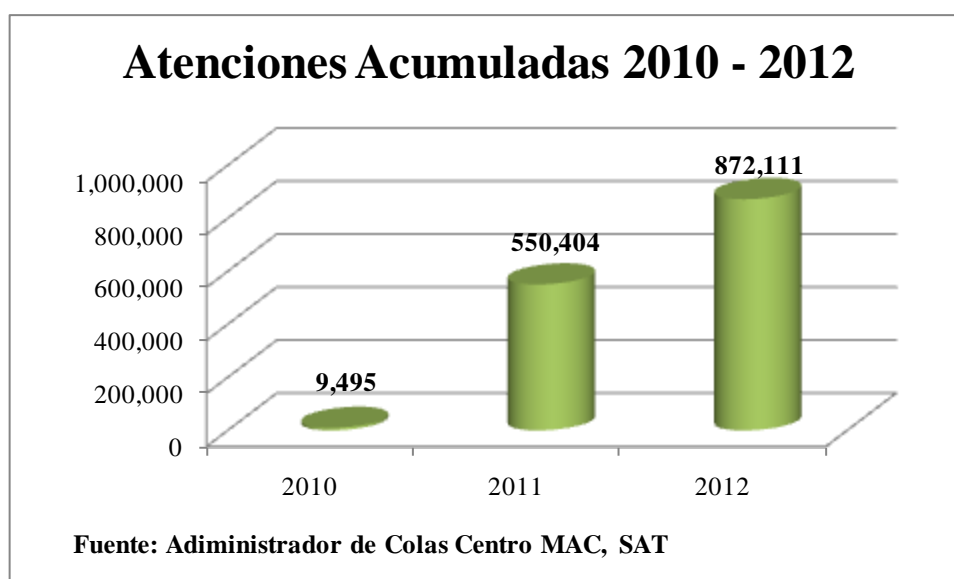
Fuente: Entidades que conforman el Centro MAC

2.2 Estadísticas acumuladas - Noviembre 2010 a Diciembre 2012

a. Afluencia de público

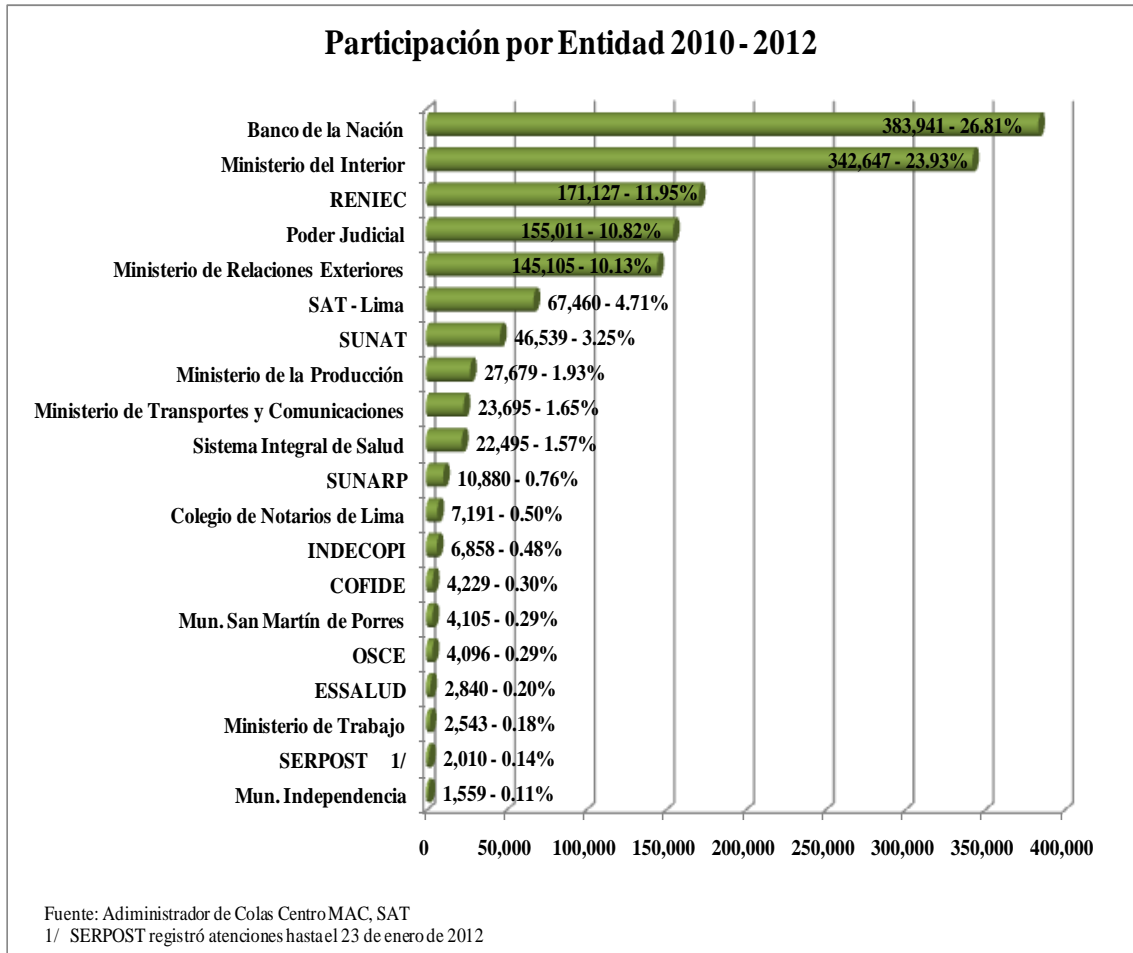
Al mes de diciembre del año 2012, el Centro MAC Lima Norte, se realizaron 1'432,010 atenciones, de los cuales 1'364,550 fueron registradas en el administrador de colas y 67,460 atenciones se reportaron a través del SAT – Lima.

En la siguiente gráfica podemos observar una demanda incremental año a año de los servicios que se atienden en el Centro MAC de Lima Norte, es de señalar que las operaciones se iniciaron el 29 de Noviembre de 2010.



b. Participación de Entidades en el Centro MAC.

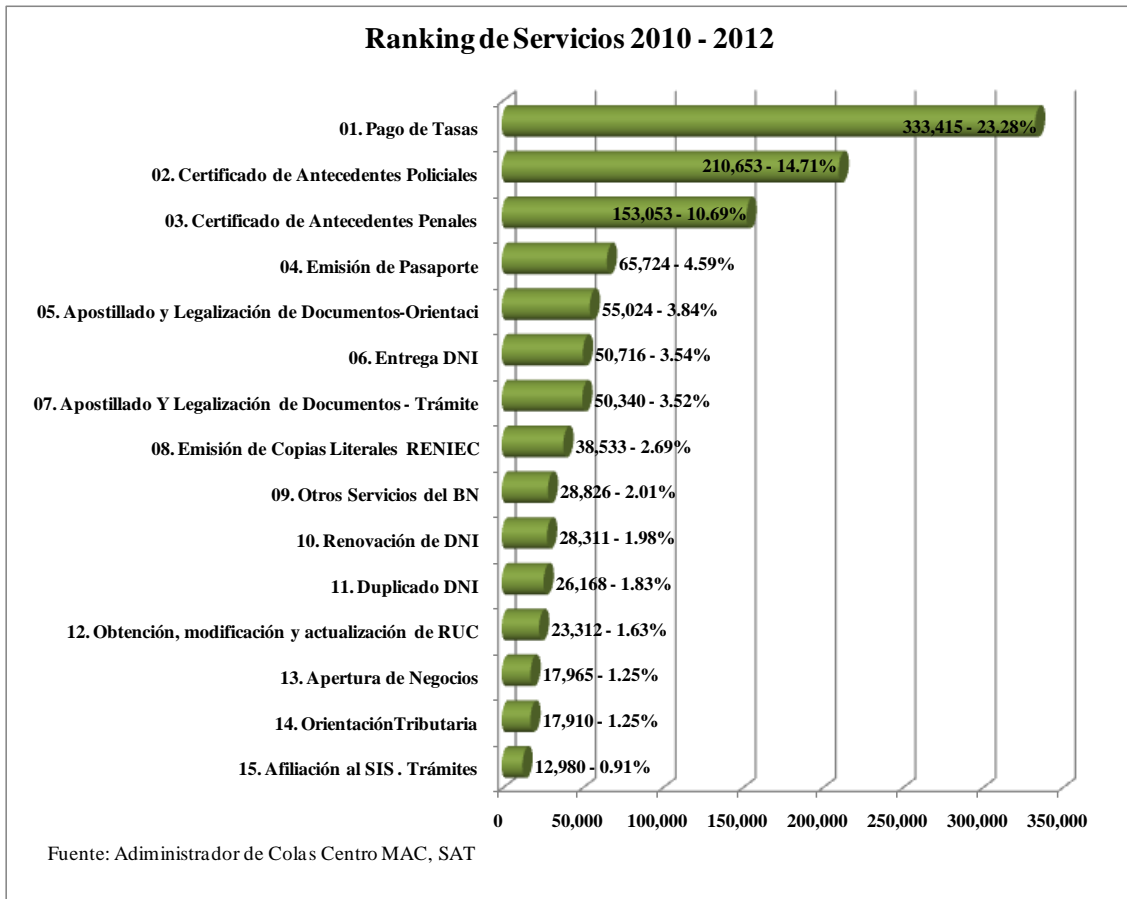
El volumen de atenciones por entidad en el Centro MAC de Lima Norte, desde inicio de operación hasta el mes de Diciembre de 2012 se puede observar en la siguiente gráfica; de las 20 entidades listadas en la referida gráfica, 5 de ellas representan el 83.65% de las atenciones realizadas.



c. Ranking de Servicios.

A continuación se muestra el ranking de los 15 servicios con mayor demanda desde inicio de operaciones del Centro MAC hasta el mes de diciembre de 2012; destacando el pago de tasas del Banco de la Nación con 333,415 atenciones realizadas. Asimismo se han emitido 210,653 tickets para la atención de certificados de antecedentes policiales en los módulos asignados al Ministerio del Interior - DIRCRI. El Poder Judicial atendió 153,053 tickets para la emisión de certificados de antecedentes penales y, el Ministerio del Interior- Migraciones 65,724 tickets para la emisión de pasaportes en el Centro MAC Lima Norte.

Los 15 servicios con mayor demanda, a diciembre de 2012 se pueden visualizar en la siguiente gráfica:



d. Empresas Constituidas.

Desde el inicio de sus operaciones hasta el mes de diciembre de 2012, en el Centro MAC, se han constituido 3,235 empresas, siendo constante su crecimiento, como se puede observar en la gráfica siguiente:

