



# Informe de resultados de la encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Centros MAC

Diciembre, 2023



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



# Informe de resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana de los Centros MAC

Año 2023

## CONTENIDO

I.	RESUMEN EJECUTIVO .....	4
II.	ASPECTOS GENERALES .....	6
2.1.	Antecedentes .....	6
2.2.	Metodología .....	7
2.2.1.	Muestra .....	7
2.2.2.	Muestreo .....	8
2.2.3.	Acercamiento al sujeto .....	8
2.2.4.	Ingreso de datos vía online .....	8
2.2.5.	Procesamiento de datos .....	9
2.2.6.	Equipo de supervisión y seguimiento .....	9
2.3.	Cuestionario .....	9
2.4.	Capacitación .....	10
2.5.	Prueba piloto .....	10
2.6.	Aplicación de la encuesta .....	11
III.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA 2023 .....	13
3.1.	Datos demográficos .....	13
3.1.1.	Respecto al sexo de los encuestados .....	13
3.1.2.	Respecto a la edad de los encuestados .....	13
3.1.3.	Respecto a la procedencia de los encuestados .....	14
3.1.4.	Respecto a los servicios tramitados de los encuestados .....	15
3.2.	Resultados sobre satisfacción .....	16
3.2.1.	Respecto a la satisfacción de los Centros MAC .....	16
3.2.2.	Respecto a la satisfacción de la orientación del orientador en los Centros MAC .....	16
3.2.3.	Respecto a las entidades más solicitadas en los Centros MAC .....	17
3.2.4.	Respecto a la cantidad de servicios solicitados en los Centros MAC .....	18
3.2.5.	El NET Promoter Score (NPS) .....	19
3.3.	Resultados comparativos de la encuesta 2023 y 2022 .....	20

3.3.1.	Comparación de la Satisfacción general entre el año 2022 y 2023 .....	20
3.3.2.	Comparación de la Satisfacción de la orientación del orientador entre el año 2022 y 2023	21
3.3.3.	Comparación entre las entidades frecuentadas entre el año 2022 y 2023 .....	21
3.3.4.	Comparación entre el indicador de recomendación (NPS) entre el año 2022 y 2023	22
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	23
4.1.	Conclusiones de la encuesta 2023 .....	23
4.2.	Conclusiones comparativas entre el año 2022 y el año 2023 .....	23
4.3.	Recomendaciones próximos estudios .....	23
V.	ANEXOS .....	24
	Anexo 1: Muestra y aspectos estadísticos.....	24
	Anexo 2: Informe prueba piloto encuesta ciudadana de los Centros MAC .....	25
	Anexo 3: Cuestionario usado.....	32
	Anexo 4: Resultados por Centro MAC.....	34

## I. RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento al objetivo estratégico que asegura que los servicios brindados en los Centros MAC se realizan de acuerdo con los estándares de calidad en el sector público<sup>1</sup>, el equipo de la Subsecretaría de Calidad de Servicios (en adelante SCSS) de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, diseñó, implementó y ejecutó la encuesta de satisfacción de los Centros MAC.

La metodología diseñada constó de la aplicación de una encuesta a ciudadanos que asistieron a los Centros MAC utilizando una Tablet o celular para registrar la información de algunas preguntas relacionadas a la satisfacción de los Centros MAC como otras. El equipo encuestador contempló la participación del equipo MAC.

En el mes de noviembre de 2023, se inició el desarrollo con las siguientes actividades previas: prueba piloto del cuestionario (aplicación, procesamiento de resultados y ajustes de los instrumentos), aplicación del cuestionario final, procesamiento de resultados, presentación de los mismos y entrega de informe final.

La prueba piloto del cuestionario se aplicó en las sedes del Callao, MAC Huánuco y MAC Lima Sur, el día lunes 20 de noviembre de 2023. La encuesta fue anónima y respondida por 125 asistentes (hombres y mujeres de diferentes edades) a los centros MAC mencionados<sup>2</sup>.

Luego de la aplicación del piloto, se organizó el trabajo de campo para la aplicación de la encuesta en los Centros MAC. Se realizó una capacitación el día 23 de diciembre del día 2023 con una participación en pleno de los Centros MAC<sup>3</sup>.

En diciembre del 2023 se aplicó 4000 encuestas distribuidas en los 15 Centros MAC, ubicados en Lima Este, Callao, Ventanilla, Lima Sur, Lima Norte, y en las regiones Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Junín, La Libertad, Loreto, Moquegua Piura y Ucayali, realizándose un total de 4,000 encuestas programadas en el estudio. Esto se llevó a cabo los días 27 de noviembre al 11 de diciembre del 2023.

Los principales resultados fueron:

- El 97% de los encuestados a nivel nacional reportó estar satisfecho o muy satisfecho con su atención en los Centros MAC. Esto es el aumento de 6.1 frente al año 2022 (90.7%)
- Los tres Centros MAC que reportaron mayor nivel de satisfacción (% de usuarios “Muy Satisfechos”) fueron los Centros MAC de Ucayali, Lima Norte y La Libertad.

<sup>1</sup> Mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2023-PCM/SGP (27/NOV/2023), se aprueba el Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano-MAC, cuyas disposiciones son de obligatorio cumplimiento en todos los Centros MAC a nivel nacional. En la matriz de procesos de gestión y operación de los Centros MAC, dentro de los “procesos estratégicos/ gestión y control del Centro MAC/ Gestión de calidad y procesos” se encuentra el objetivo “Asegurar que los servicios brindados en los Centros MAC se realicen de acuerdo con los estándares de calidad definidos, implementar la mejora continua en los procesos y procedimientos” y el procedimiento “Gestión de Encuesta Satisfacción Ciudadana Centros MAC”.

<sup>2</sup> Para mayor información ver anexo 1: informe prueba piloto encuesta ciudadana de los Centros MAC.

<sup>3</sup> Se realizó una reunión virtual de al menos 60 personas, incluyendo el equipo central de SSCS de MAC

- Las cinco entidades que fueron más frecuentadas en el período de aplicación de la encuesta fueron las de Migraciones, RENIEC, Banco de la Nación, SUNAT y ONP.
- Los tipos de entidades más frecuentadas a nivel nacional en todos los Centros MAC fueron las del Poder Ejecutivo (67%). Más del 20% de los usuarios fue a los Centros MAC por más de un trámite o servicio.
- Los usuarios recomendaron altamente el asistir a los Centros MAC. Siendo el valor neto de 85.2% más de 20 puntos en relación a la recomendación del año 2022.
- Los cinco Centros MAC con mayor recomendación neta son Ucayali, Lima Norte, La Libertad, Junín y Loreto.

## II. ASPECTOS GENERALES

Este acápite está referido a aspectos y actividades previas a la aplicación de la encuesta de satisfacción de los Centros MAC.

### 2.1. ANTECEDENTES

Desde el año 2017 se tiene evidencia de la aplicación de encuestas en los Centros MAC; evidencia que está referida a informes elaborados por encuestadoras. En el año 2019 se aplicó encuestas generales con el equipo MAC. Desde el año 2021 se ha mantenido la misma cantidad de encuestas recogidas en los Centros MAC así como sus muestras y margen de error.

**Cuadro Nro. 1. Trazado de las encuestas de satisfacción desde el año 2017**

	2017	2018	2019	2021*	2022*
<b>Satisfacción ciudadana</b>	91.30%	90.5%	84%	91.8%	90.86%
<b>Cantidad de encuestados</b>	993	1563	402	1400	3000
<b>Centros MAC intervenidos</b>	5	5	6	7	11
<b>Margen de error total y NC</b>	ME: +/- 2.7% NC: 93%	ME: +/- 2.1% NC: 93%	ME: +/- 4.9% NC: 95%	ME: +/- 2.6% NC: 95%	ME: +/- 1.8% NC: 95%
<b>Entidad que realizó la encuesta</b>	Lima Consulting	Lima Consulting	PCM-SSCS	SMART OP	U. Pacífico
<b>Nivel representativo muestral</b>	Por cada Centro MAC	Nivel general de todos los Centros MAC	Nivel general de todos los Centros MAC	Por cada Centro MAC	Por cada Centro MAC
<b>Temas</b>	Ubicación, tiempo, proceso de atención, infraestructura y ambiente, material informativo, satisfacción general.	Accesibilidad, personal, información, resultado de la gestión, tiempo.	Conductores de calidad de la NTC / de la ENSC	Satisfacción, información, trato, tiempo.	Satisfacción

\*Nota: las muestras de cada Centro MAC en los años 2021 y 2022 tuvieron la misma cantidad y los mismos márgenes de error en los MAC que existían.

## 2.2. METODOLOGÍA

La metodología sería presencial y asistida por un encuestador. El equipo encuestador estuvo compuesto mayormente, por los orientadores de los Centros MAC. Cada Centro MAC debe contar con dos orientadores.

### 2.2.1. MUESTRA

Obtener el tamaño de una muestra es importante porque las muestras ofrecen datos que permiten deducir sobre toda la población. Así, para elaborar la muestra final, se acopió la información de atenciones de los Centros MAC durante los tres (3) meses anteriores. Luego de eso se realizó el promedio de esas atenciones; ese promedio serviría como un promedio mensual y cantidad de la población total, luego se aplicó una fórmula para conseguir una muestra final por cada Centro MAC. La fórmula contenía un nivel confianza (normalmente se usa 95%), la desviación media (normalmente se usa el 1.96), y un margen de error, a partir de lo que se obtuvo:

**Cuadro Nro. 2. Tabla de muestras por cada Centro MAC**

	<b>Muestra programada</b>
Centro MAC Arequipa	250
Centro MAC Huánuco	250
Centro MAC Loreto	250
Centro MAC Piura	250
Centro MAC Cajamarca	250
Centro MAC Moquegua	250
Centro MAC La Libertad	250
Centro MAC Ucayali	250
Centro MAC Junín (1)	250
Centro MAC Cusco (2)	250
Centro MAC Lima Este	300
Centro MAC Lima Sur	300
Centro MAC Lima Norte	300
Centro MAC Callao	300
Centro MAC Ventanilla	300
<b>Total</b>	<b>4000</b>

Fuente: elaboración propia.

Para mejor información, observar el anexo 1.

### 2.2.2. MUESTREO

Se trabajó con una muestra de población accesible con un muestreo no probabilístico; es decir, para lograr unos niveles de estándar de la población a la que se debe encuestar se realizó un muestreo incidental de sujetos (usuarios MAC) fácilmente accesibles y presentes en un lugar determinado (salida del Centro MAC), y en un momento preciso (mismo horario para todos los Centros MAC). Esta práctica se realizó en el piloto y funcionó.

### 2.2.3. ACERCAMIENTO AL SUJETO



Las encuestas se realizaron con la colaboración de los orientadores de los Centros MAC. Cada uno de ellos debía desarrollar el rol de encuestador, lo cual debía contener algunas características específicas:

- Ser empático/a.
- Manejar el uso del formulario en la Tablet y el celular.
- Comprometerse a encuestar a todos los que salgan y no solo a aquellos que se hayan sentido satisfechos con el servicio.

### 2.2.4. INGRESO DE DATOS VÍA ONLINE

Para la aplicación se utilizó Tablets o celulares para el ingreso de datos. Se elaboró un Microsoft Forms con el cuestionario. Se usó Links y QR para accionar los formularios de ingreso de data y una tabla Excel.

#### Link y QR

Lima y Ventanilla	Callao y Gobiernos Regionales
<a href="https://forms.office.com/r/urgfWJ0fsq">https://forms.office.com/r/urgfWJ0fsq</a>	<a href="https://forms.office.com/r/N75NtEs3VP">https://forms.office.com/r/N75NtEs3VP</a>
 <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS CENTROS MAC 2023 (LIMA-VENTANILLA)</p>	 <p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS CENTROS MAC 2023 (REGIONES)</p>

Nota: Estos links fueron para el piloto, para la aplicación serán nuevos.

#### Metadatos

El formulario de ingreso de la data fue a una tabla Excel de manera tal que permitió almacenar los datos en línea. Asimismo, el cuestionario fue breve, ya que el escenario en el que se implementa es la salida de los usuarios luego de acceder al servicio y además se está solicitando el apoyo de los orientadores que tienen otras actividades diferentes a la aplicación de la encuesta.





La matriz de datos final, adopto la siguiente forma:

ID	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tiempo	Zona Encuesta	Centro MAC	Correo electrónico	Nombre	¿Cumplió con los requisitos de inscripción en este Centro MAC? (SI/NO)	¿El servicio que usted ha utilizado en este Centro MAC ha sido únicamente en el Banco de la Nación? (SI/NO)	Sexo de este encuestado (M/P)	¿PREGUNTAR AL ENCUESTADO? (SI/NO)	¿Cuál edad tiene usted? (en años)	¿Desde qué edad viene a este Centro MAC? (en años)	Utilizando la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Cuál fue su satisfacción o insatisfacción con la atención recibida el día de hoy en este Centro MAC? (1-5)	Utilizando la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Cuál fue su satisfacción o insatisfacción con la orientación proporcionada por el voluntario de este Centro MAC? (1-5)	Utilizando la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿En qué entidad se atendió el día de hoy en este Centro MAC? (Institución)	¿De dónde es usted en este Centro MAC? (Institución)	Utilizando la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Cuál fue su satisfacción o insatisfacción con la atención recibida por el asesor de la entidad? (1-5)	Utilizando la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Cuál fue su satisfacción o insatisfacción con la atención recibida por el asesor de la entidad? (1-5)	Utilizando la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Cuál fue su satisfacción o insatisfacción con la atención recibida por el asesor de la entidad? (1-5)	En la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Cuál fue su satisfacción o insatisfacción con la atención recibida por el asesor de la entidad? (1-5)	¿Cuál fue su grado de satisfacción con los Centros MAC a su familia o amigo? (1-5)	
1	11/2023 8:16:56	11/2023 8:17:31	Miliana	REGIONES	Calle	reporte_maccentral@com.gob.pe	Reporte MAC Calle	SI	NO	Hombre	40	Calle	5	5	INDECOPI	4	SI	MINISTER	5	SI	MAC EXPRESS	4	5

### 2.2.5. PROCESAMIENTO DE DATOS

Por la cantidad de datos obtenida se usó el ACCES para la limpieza de datos y el SPSS para el procesamiento de los mismos. Se trabajó con números absolutos, y con una medida estadística simple: el porcentaje.

### 2.2.6. EQUIPO DE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Para lograr la ejecución de la aplicación de la encuesta se organizó un equipo que tenía las siguientes funciones:

Coordinación general	Supervisión de campo	Supervisión TI	Aplicación de Encuestas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la estrategia y el trabajo de campo.</li> <li>• Resolver problemas de aplicación y casuísticas.</li> <li>• Verificar que las cuotas generales se estén cumpliendo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser enlace entre el encuestador y la coordinación general.</li> <li>• Velar por el cumplimiento final del grupo asignado.</li> <li>• Verificar el inicio y fin de cada encuesta a través de llamadas y fotos.</li> <li>• Reportar cantidades e incidencias durante el día.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absolver los problemas del aplicativo.</li> <li>• Reportar los avances generales durante el día.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar las encuestas de satisfacción ciudadana a los usuarios de los Centros MAC.</li> </ul>

### 2.3. CUESTIONARIO

La cantidad de preguntas realizadas al usuario fueron 16 cuya distribución fue la siguiente:

- Una sobre la aceptación a responder la encuesta.
- Una que era filtro, de aquellos que solo van al Banco de la Nación.
- Tres generales (edad, sexo, distrito de procedencia).

- Diez preguntas sobre satisfacción, orientación y entidad.
- Una pregunta sobre recomendación del uso de los servicios de los Centros MAC.

La encuesta se realizó con preguntas cerradas, salvo el caso del distrito de procedencia. La encuesta fue recogida a través de un formulario en línea.

El anexo 3 tiene el cuestionario usado.

## 2.4. CAPACITACIÓN

La capacitación de la encuesta se realizó a través de una reunión virtual donde se invitó a encuestadores y personal asignado de los 15 Centros MAC, en el horario de 16:00 a 18:00. La reunión fue dirigida por el equipo central de la SSCS.

La capacitación del personal tuvo las siguientes actividades:

- Definición de los objetivos de la encuesta.
- Metodología del trabajo de campo.
- Presentación y desarrollo del cuestionario virtual.
- Prácticas simuladas.
- Ronda de preguntas.

## 2.5. PRUEBA PILOTO

Antes de la aplicación del estudio se verificó la metodología de aplicación a través de una prueba piloto; con esa prueba se observaría la reacción de los encuestados ante las preguntas; si era de fácil uso del aplicativo que recogía el cuestionario; el tiempo de la aplicación; el uso de tablets y la elaboración del Forms, entre otros.

La prueba piloto consideró las siguientes actividades en forma secuencial: (i) capacitación del personal de campo; (ii) trabajo de campo del piloto; y, (iii) hallazgos de la prueba piloto. La fecha de aplicación del piloto fue el día lunes 21 de noviembre del 2023.

La capacitación fue virtual y se realizó el día 17 de noviembre del 2023. Los lugares donde se aplicó el piloto fueron el Centro MAC Lima Sur, Centro MAC Callao y Centro MAC Huánuco. Las instrucciones fueron que en cada centro MAC, se acopie un total de 30 encuestas en los horarios de 10:00 a 11:00 horas. y de 15:00 a 16:00 horas<sup>4</sup>.

Luego de la aplicación de la prueba piloto, se planteó las siguientes acciones:

- Confirmar el horario de aplicación.

---

<sup>4</sup> El anexo 2 es el informe con detalles de los resultados del piloto.

- Crear instrucciones más precisas para el uso del aplicativo.
- Generar un WhatsApp de equipo central con los encuestadores, para mantener la comunicación constante.
- Crear un organigrama que tenga: Coordinación central, supervisores de equipo, grupo de MAC y encuestadores finales.
- Realizar reuniones de retroalimentación de supervisores de equipo.
- Que cada supervisor genere retroalimentación con sus equipos.

Cabe resaltar que los resultados del piloto demostraron que el tiempo a emplear en cada encuesta fue menor a dos minutos.

## 2.6. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

El trabajo de campo se desarrolló entre los días 27 de noviembre y 11 de diciembre del 2023 en los 15 Centros MAC asignadas en el estudio.

El trabajo de campo se dividió en las siguientes actividades:

- Capacitación del personal de campo.
- Acopio de información y control de calidad.
- Resultados de la información recogida.

La metodología para el levantamiento de la información fue la incidental, esto implicó que la muestra fue conformada por sujetos fácilmente accesibles (usuarios de los Centros MAC) y presentes en un lugar determinado (15 Centros MAC), y en un momento preciso (horarios de 10:00 a 11:00 durante la mañana y 15:00 a 16:00 durante la tarde). Los usuarios de los Centros MAC se incluyeron en el estudio a medida que se presentaron, y hasta que la muestra alcanzó el tamaño deseado.

La encuesta sobre la satisfacción ciudadana de la atención en los Centros MAC 2023 se llegó a cabo entre los días 27 de noviembre y 11 de diciembre del 2023 en 15 Centros MAC ubicados en Lima Este, Callao, Ventanilla, Lima Sur, Lima Norte, y en las regiones Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huánuco, Junín, La Libertad, Loreto, Moquegua Piura y Ucayali, realizándose un total de 4,000 encuestas programadas en el estudio.

La metodología para el levantamiento de la información fue:

- Aplicar durante los días de lunes a viernes, considerados los días típicos.
- El horario sería durante la mañana de 10 a 11 am y en la tarde de 3 a 4 pm, en todos los Centros MAC.
- El lugar sería a la puerta de salida de los Centros MAC luego de que el usuario haya realizado su actividad.

El control de calidad de la información se realizó a través de la supervisión virtual que estuvo a cargo de 4 supervisores; a su vez esos supervisores reportaban a un supervisor general de la encuesta. La supervisión consistió en controlar el avance de la información en el aplicativo. Así se detectaron errores en el acto y retrasos que fueron corregidos.

### III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA 2023

#### 3.1. DATOS DEMOGRÁFICOS

##### 3.1.1. RESPECTO AL SEXO DE LOS ENCUESTADOS

Los grupos poblacionales de cada Centro MAC en promedio son mitad hombres y mitad mujeres. Los días de la aplicación asistieron más mujeres en los MAC de Ventanilla, Cusco, Callao, Piura y Junín. Los MAC que tuvieron más asistencia de hombres fueron los de Arequipa, Lima Sur y Ucayali.

**Cuadro Nro. 3. Sexo de los encuestados por Centro MAC y Total**

	Hombre	Mujer	Total
Arequipa	56.0%	44.0%	100%
Cajamarca	51.2%	48.8%	100%
Cusco	42.0%	58.0%	100%
Huánuco	50.8%	49.2%	100%
Junín	46.4%	53.6%	100%
La Libertad	51.2%	48.8%	100%
Loreto	52.0%	48.0%	100%
Moquegua	53.6%	46.4%	100%
Piura	46.4%	53.6%	100%
Ucayali	53.6%	46.4%	100%
Lima Este	50.0%	50.0%	100%
Lima Norte	55.0%	45.0%	100%
Lima Sur	56.0%	44.0%	100%
Callao	43.7%	56.3%	100%
Ventanilla	40.3%	59.7%	100%
Total	49.9%	50.1%	100%

Fuente: SSCS, 2023.

##### 3.1.2. RESPECTO A LA EDAD DE LOS ENCUESTADOS

A los MAC asistieron jóvenes (25.7%), adultos jóvenes (37.7%), adultos (22.1%) y adultos mayores (14.6%). Los MAC a los que asistieron más que el promedio general referido a los jóvenes fueron: Cajamarca, Piura y Huánuco. Los MAC a los que asistieron más que el promedio general de los adultos jóvenes Ucayali, Piura y Lima Este. Los MAC a los que asistieron más que el promedio general de los adultos fueron Lima Norte y Arequipa; y, los MAC a los que asistieron más adultos mayores fueron Callao, La Libertad y Moquegua.

**Cuadro Nro. 4. Grupos de edad de los encuestados por Centro MAC y Total**

	<b>Joven (18 a 29 años)</b>	<b>Adulto joven (30 a 44 años)</b>	<b>Adulto (45 a 59 años)</b>	<b>Adulto mayor (60 años a más)</b>
Arequipa	30.0%	31.2%	27.6%	11.2%
Cajamarca	34.0%	41.6%	16.4%	8.0%
Callao	18.7%	32.0%	23.0%	26.3%
Cusco	22.8%	35.2%	22.8%	19.2%
Huánuco	32.0%	34.8%	22.4%	10.8%
Junín	31.2%	37.6%	22.0%	9.2%
La Libertad	24.0%	31.6%	19.6%	24.8%
Lima Este	30.0%	42.7%	19.0%	8.3%
Lima Norte	17.7%	35.7%	29.3%	17.3%
Lima Sur	24.3%	39.3%	25.0%	11.3%
Loreto	21.6%	39.6%	23.2%	15.6%
Moquegua	18.0%	36.0%	21.6%	24.4%
Piura	33.2%	44.0%	15.2%	7.6%
Ucayali	22.8%	47.2%	20.8%	9.2%
Ventanilla	26.7%	37.0%	22.0%	14.3%
<b>Total</b>	<b>25.7%</b>	<b>37.7%</b>	<b>22.1%</b>	<b>14.6%</b>

Fuente: SSCS, 2023.

### 3.1.3. RESPECTO A LA PROCEDENCIA DE LOS ENCUESTADOS

La procedencia de los ciudadanos al Centro MAC en la mayoría de los casos, sobre todo en provincia era del mismo distrito o de la misma provincia. Así, el 46% provino de la provincia en la que está en el Centro MAC; el 45.1% provino del mismo distrito donde se encuentra ubicado el Centro MAC; el 6.2% provino del mismo departamento; y, fuera del departamento, asiste al MAC 2.8%. Los MAC a los que asisten de la misma provincia más del promedio son de Lima Este, Lima Norte y Arequipa. Los que asisten más del distrito son los de Ventanilla, Cajamarca y Moquegua. En Moquegua también asisten los del mismo departamento y los de fuera de la provincia constitucional del Callao (sobre todo que provienen de Lima).

**Cuadro Nro. 5. Procedencia de los usuarios a los Centro MAC**

	<b>En la provincia</b>	<b>En el distrito</b>	<b>En el departamento</b>	<b>Fuera del departamento</b>	<b>Total</b>
Arequipa	79.6%	17.2%	2.4%	0.8%	100.0%
Cajamarca	5.6%	84.0%	8.8%	1.6%	100.0%
Callao	22.7%	43.3%	0.0%	34.0%	100.0%
Cusco	62.4%	30.4%	7.2%	0.0%	100.0%
Huánuco	35.6%	50.4%	14.0%	0.0%	100.0%

	En la provincia	En el distrito	En el departamento	Fuera del departamento	Total
Junín	46.4%	47.6%	6.0%	0.0%	100.0%
La Libertad	34.8%	53.2%	11.2%	0.8%	100.0%
Lima Este	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Lima Norte	62.0%	38.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Lima Sur	82.3%	17.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Loreto	54.4%	42.0%	3.2%	0.4%	100.0%
Moquegua	0.0%	78.0%	22.0%	0.0%	100.0%
Piura	47.6%	46.0%	6.4%	0.0%	100.0%
Ucayali	68.0%	29.6%	2.4%	0.0%	100.0%
Ventanilla	0.7%	87.0%	12.3%	0.0%	100.0%
Total	46.0%	45.1%	6.2%	2.8%	100.0%

Fuente: SSCS, 2023.

#### 3.1.4. RESPECTO A LOS SERVICIOS TRAMITADOS DE LOS ENCUESTADOS

La cantidad de servicios por las que asiste un ciudadano a los Centros MAC es normalmente la de un servicio o trámite (79.6%), sobre todo los del Callao y Lima Este. Los que asisten por dos servicios o más dan como un 20% aproximadamente y son los MAC de Junín y Moquegua.

**Cuadro Nro. 6. Cantidad de servicios tramitados en el día**

	Solo un servicio o trámites	Dos servicios o trámites	Tres servicios o trámites	Total
Arequipa	75.2%	18.0%	6.8%	100.0%
Cajamarca	83.2%	12.8%	4.0%	100.0%
Callao	97.0%	2.3%	0.7%	100.0%
Cusco	89.2%	8.0%	2.8%	100.0%
Huánuco	69.6%	26.8%	3.6%	100.0%
Junín	50.4%	32.0%	17.6%	100.0%
La Libertad	71.6%	22.0%	6.4%	100.0%
Lima Este	95.7%	4.0%	0.3%	100.0%
Lima Norte	83.3%	13.0%	3.7%	100.0%
Lima Sur	88.0%	9.7%	2.3%	100.0%
Loreto	80.0%	16.4%	3.6%	100.0%
Moquegua	66.0%	30.8%	3.2%	100.0%
Piura	83.2%	15.6%	1.2%	100.0%
Ucayali	76.0%	18.4%	5.6%	100.0%
Ventanilla	77.0%	21.0%	2.0%	100.0%
Total	79.6%	16.3%	4.1%	100.0%

Fuente: SSCS, 2023.

En adelante, se desarrollan los resultados de la encuesta 2023 poniendo énfasis en los porcentajes “Muy Satisfecho” y de la suma de los porcentajes de satisfecho y muy insatisfecho para la medición general.

### 3.2. RESULTADOS SOBRE SATISFACCIÓN

A los ciudadanos se les preguntó sobre la satisfacción general sobre la atención de los Centros MAC. La satisfacción es medida por Satisfacción + Mucha Satisfacción, lo cual dio 97%.

#### 3.2.1. RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LOS CENTROS MAC

Sin embargo, es importante rescatar que en promedio general el ciudadano entrevistado declaró estar “muy satisfecho” (80.7%); los MAC que dieron más esta intención fueron Ucayali, La Libertad y Lima Norte.

**Cuadro Nro. 7. Sobre la satisfacción general de la atención de los Centros MAC**

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Arequipa	0.0%	0.4%	0.4%	14.4%	84.8%	100.0%
Cajamarca	0.0%	1.6%	2.0%	9.6%	86.8%	100.0%
Callao	0.0%	0.7%	3.3%	16.3%	79.7%	100.0%
Cusco	0.0%	0.0%	0.4%	11.6%	88.0%	100.0%
Huánuco	0.8%	0.4%	1.2%	9.6%	88.0%	100.0%
Junín	0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	82.4%	100.0%
La Libertad	0.0%	0.0%	0.4%	7.2%	92.4%	100.0%
Lima Este	0.7%	0.7%	3.3%	15.0%	80.3%	100.0%
Lima Norte	0.0%	0.0%	0.3%	6.0%	93.7%	100.0%
Lima Sur	1.0%	1.7%	4.7%	14.3%	78.3%	100.0%
Loreto	0.4%	0.4%	0.8%	17.6%	80.8%	100.0%
Moquegua	0.4%	0.0%	2.0%	24.8%	72.8%	100.0%
Piura	0.4%	0.4%	7.6%	55.2%	36.4%	100.0%
Ucayali	0.0%	0.0%	0.0%	5.2%	94.8%	100.0%
Ventanilla	0.7%	1.0%	5.7%	21.7%	71.0%	100.0%
Total	0.3%	0.5%	2.2%	16.3%	80.7%	100.0%

Fuente: SSCS, 2023.

#### 3.2.2. RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LA ORIENTACIÓN DEL ORIENTADOR EN LOS CENTROS MAC

En relación a la satisfacción de la orientación del orientador. La satisfacción total es de 97.3%. Los Centros MAC donde ha habido mejores calificaciones han sido Ucayali, Lima Norte y La Libertad.



**Cuadro Nro. 8. Satisfacción de la orientación del orientador**

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Arequipa	0.0%	0.4%	0.4%	20.0%	79.2%	100.0%
Cajamarca	0.4%	0.4%	2.0%	10.8%	86.4%	100.0%
Callao	0.3%	0.3%	1.7%	10.0%	87.7%	100.0%
Cusco	0.0%	0.0%	0.8%	6.8%	92.4%	100.0%
Huánuco	0.0%	0.4%	0.4%	6.4%	92.8%	100.0%
Junín	0.0%	0.0%	0.0%	12.0%	88.0%	100.0%
La Libertad	0.0%	0.0%	0.4%	6.0%	93.6%	100.0%
Lima Este	0.3%	0.0%	1.7%	9.0%	89.0%	100.0%
Lima Norte	0.0%	0.0%	1.0%	4.7%	94.3%	100.0%
Lima Sur	1.0%	0.0%	3.0%	11.7%	84.3%	100.0%
Loreto	0.4%	0.8%	2.0%	17.2%	79.6%	100.0%
Moquegua	0.0%	0.4%	0.4%	16.8%	82.4%	100.0%
Piura	0.0%	1.6%	13.2%	46.0%	39.2%	100.0%
Ucayali	0.0%	0.4%	0.0%	1.2%	98.4%	100.0%
Ventanilla	0.3%	1.7%	4.0%	17.0%	77.0%	100.0%
Total	0.2%	0.4%	2.1%	12.9%	84.4%	100.0%

Fuente: SSCS, 2023.

### 3.2.3. RESPECTO A LAS ENTIDADES MÁS SOLICITADAS EN LOS CENTROS MAC

Por otro lado, a los usuarios de los Centros MAC se les preguntó sobre las entidades que visitaron. Al menos dieron tres (3) respuestas. Las diez principales entidades que solicitaron los ciudadanos en los días de aplicación fueron Migraciones, RENIEC, BN, SUNAT, ONP, Poder Judicial, INPE, MAC Express, ESSALUD y SUNARP. Esas diez entidades dieron un 80.3% del total de 4980 respuestas. Migraciones fue mencionado en un 25.2% del total de los Centros MAC; fue más frecuentado en Cusco (56%) y Lima Este (51.9%). Por otro lado, RENIEC tuvo una mención de 17.2% del total de Centros MAC, pero fue más frecuentado en Ventanilla (30.1%) y Cajamarca (25.8%).

**Cuadro Nro. 9. Diez principales entidades solicitadas por los ciudadanos**

	MIGRACIONES	RENIEC	BANCO DE LA NACIÓN	SUNAT	ONP	PODER JUDICIAL	INPE	MAC EXPRESS	ESSALUD	SUNARP	Otros	Total
Arequipa	27.1%	12.5%	9.4%	4.3%	0.6%	3.3%	2.4%	9.7%	0.0%	4.6%	26.1%	100.0%
Cajamarca	25.5%	25.8%	11.6%	3.0%	1.0%	4.0%	3.3%	1.0%	0.0%	5.0%	19.8%	100.0%

	MIGRACIONES	RENIEC	BANCO DE LA NACIÓN	SUNAT	ONP	PODER JUDICIAL	INPE	MAC EXPRESS	ESSALUD	SUNARP	Otros	Total
Callao	38.6%	21.2%	0.0%	4.8%	14.8%	4.2%	2.3%	2.3%	2.9%	0.3%	8.7%	100.0%
Cusco	56.0%	18.7%	3.5%	3.5%	3.9%	1.8%	2.8%	0.4%	1.1%	2.8%	5.7%	100.0%
Huánuco	17.9%	18.5%	17.0%	2.4%	5.4%	3.0%	3.6%	2.1%	3.3%	5.4%	21.6%	100.0%
Junín	13.2%	22.3%	11.7%	4.1%	2.9%	5.0%	6.7%	9.3%	7.2%	9.3%	8.4%	100.0%
La Libertad	19.6%	17.5%	14.8%	4.2%	1.8%	5.0%	3.6%	0.6%	10.7%	1.5%	20.9%	100.0%
Lima Este	51.9%	6.7%	0.0%	13.7%	2.2%	3.2%	2.9%	1.0%	1.0%	0.3%	17.2%	100.0%
Lima Norte	24.9%	6.7%	9.7%	0.8%	4.4%	3.1%	4.2%	3.9%	1.9%	0.6%	39.9%	100.0%
Lima Sur	35.6%	10.2%	0.0%	2.0%	0.3%	6.4%	4.4%	0.0%	3.8%	0.9%	36.5%	100.0%
Loreto	20.4%	16.8%	13.6%	4.2%	12.6%	4.9%	4.2%	4.2%	4.2%	0.3%	14.6%	100.0%
Moquegua	9.0%	12.0%	19.5%	12.5%	14.0%	2.3%	3.8%	11.1%	0.9%	7.6%	7.3%	100.0%
Piura	26.1%	17.0%	9.5%	4.1%	0.0%	6.8%	5.4%	0.0%	3.1%	2.0%	26.1%	100.0%
Ucayali	17.9%	20.7%	10.8%	3.7%	4.9%	5.3%	7.4%	7.1%	7.4%	5.6%	9.2%	100.0%
Ventanilla	6.9%	30.1%	14.1%	9.9%	2.7%	1.9%	0.5%	0.0%	3.5%	0.3%	30.1%	100.0%
Total	25.2%	17.2%	9.9%	5.2%	4.7%	4.0%	3.9%	3.7%	3.5%	3.2%	19.7%	100.0%

Fuente: SSCS, 2023.

Por otro lado, de las diez principales entidades, la entidad que tuvo una alta puntuación en la categoría de “muy satisfecho” fue ESSALUD (92.3% con 174 menciones) y en segundo lugar fue la entidad de SUNARP (87.4% con 159 menciones). Los tipos de entidades más demandadas en los Centros MAC fueron las del Poder Ejecutivo (67%).

### 3.2.4. RESPECTO A LA CANTIDAD DE SERVICIOS SOLICITADOS EN LOS CENTROS MAC

En lo que se refiere a la cantidad de servicios solicitados en los diferentes MAC fue en promedio de hasta tres (3). De cada diez (10) usuarios, ocho (8) van para resolver un servicio y dos (2) por dos servicios.

**Cuadro Nro. 10. Cantidad de servicios solicitados por los ciudadanos**

	Solo un servicio	Dos servicios	Tres servicios	Total
Arequipa	75.2%	18.0%	6.8%	100.0%
Cajamarca	83.2%	12.8%	4.0%	100.0%
Callao	97.0%	2.3%	0.7%	100.0%
Cusco	89.2%	8.0%	2.8%	100.0%
Huánuco	69.6%	26.8%	3.6%	100.0%
Junín	50.4%	32.0%	17.6%	100.0%
La Libertad	71.6%	22.0%	6.4%	100.0%

	Solo un servicio	Dos servicios	Tres servicios	Total
Lima Este	95.7%	4.0%	0.3%	100.0%
Lima Norte	83.3%	13.0%	3.7%	100.0%
Lima Sur	88.0%	9.7%	2.3%	100.0%
Loreto	80.0%	16.4%	3.6%	100.0%
Moquegua	66.0%	30.8%	3.2%	100.0%
Piura	83.2%	15.6%	1.2%	100.0%
Ucayali	76.0%	18.4%	5.6%	100.0%
Ventanilla	77.0%	21.0%	2.0%	100.0%
Total	79.6%	16.3%	4.1%	100.0%

Fuente: SSCS, 2023.

### 3.2.5. EL NET PROMOTER SCORE (NPS)

Una de las mediciones que se realizó en la encuesta de Satisfacción MAC fue la referida al NET Promoter Score (NPS). Este depende de una pregunta<sup>5</sup>, que, de acuerdo a las respuestas clasifican, a los que responden, en Promotores, Neutros o Detractores; para la medición se resta la cantidad de los detractores a los promotores; el total del año 2023 dio un 85.2%. Esta medición es un “Indicador Neto de Promotores”.

Los Centros MAC con un valor NPS más alto son el MAC Ucayali (98%), MAC Lima Norte (96.3%) y La Libertad (95.6%).

#### Cuadro Nro. 11. Valor sobre la experiencia del ciudadano sobre los Centros MAC

	Detractores	Neutros	Promotores	Total	NPS (Indicador neto de promotores)
Arequipa	1.2%	12.4%	86.4%	100.0%	85.2%
Cajamarca	2.8%	6.8%	90.4%	100.0%	87.6%
Callao	3.3%	15.0%	81.7%	100.0%	78.3%
Cusco	0.4%	6.8%	92.8%	100.0%	92.4%
Huánuco	2.0%	10.8%	87.2%	100.0%	85.2%
Junín	0.0%	6.4%	93.6%	100.0%	93.6%
La Libertad	0.4%	3.6%	96.0%	100.0%	95.6%
Lima Este	2.7%	10.0%	87.3%	100.0%	84.7%
Lima Norte	0.0%	3.7%	96.3%	100.0%	96.3%
Lima Sur	2.3%	6.7%	91.0%	100.0%	88.7%
Loreto	0.4%	6.0%	93.6%	100.0%	93.2%

<sup>5</sup> En una escala del 1 al 10, donde 1 es “definitivamente no lo recomendaría” y 10 “definitivamente sí lo recomendaría”, ¿Qué tan probable es que usted recomiende los Centros MAC a un familiar o amigo?

	Detractores	Neutros	Promotores	Total	NPS (Indicador neto de promotores)
Moquegua	0.8%	14.4%	84.8%	100.0%	84.0%
Piura	6.0%	34.8%	59.2%	100.0%	53.2%
Ucayali	0.0%	2.0%	98.0%	100.0%	98.0%
Ventanilla	6.7%	22.3%	71.0%	100.0%	64.3%
Total	2.0%	10.8%	87.2%	100.0%	85.2%

Fuente: SSCS, 2023.

### 3.3. RESULTADOS COMPARATIVOS DE LA ENCUESTA 2023 Y 2022

La comparación de los resultados entre las encuestas de satisfacción de los Centros MAC de los años 2023 y 2022 se realizará a nivel descriptivo entre las preguntas y Centros MAC coincidentes. En el año 2022 se realizó la aplicación de la encuesta a 11 Centros MAC; en el año 2023 se realizó a 15 Centros MAC, sin embargo, para lograr establecer puntos de comparación en los 11 Centros MAC se utilizó la misma muestra, margen de error y nivel de confianza. Se puede decir que en los Centros MAC hubo un aumento sobre la percepción de mucha satisfacción; es decir en el nivel alto.

#### 3.3.1. COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL ENTRE EL AÑO 2022 Y 2023

Para el año 2023, la satisfacción general de todos los Centros MAC refleja un alza en relación al año 2022. En el año 2022 el 90.86% de los encuestados respondió estar “Muy Satisfecho” y “Satisfecho” con los Centros MAC, en el 2023 este porcentaje fue de 97%.

Los Centros MAC que aumentaron sus niveles de satisfacción general (satisfecho + muy satisfecho) fueron los de Lima Norte, Arequipa y Loreto.

**Cuadro Nro. 12. Satisfacción general en el año 2022 y en el año 2023**

	2022	2023
Lima Norte	98.7%	99.7%
Arequipa	92.4%	99.2%
Loreto	94.0%	98.4%
Huánuco	91.6%	97.6%
Moquegua	85.2%	97.6%
Cajamarca	87.2%	96.4%
Callao	89.6%	96.0%
Lima Este	89.7%	95.3%
Lima Sur	92.0%	92.7%

	2022	2023
Ventanilla	87.0%	92.7%
Piura	91.6%	91.6%

Fuente: SSCS, 2023.

### 3.3.2. COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ORIENTACIÓN DEL ORIENTADOR ENTRE EL AÑO 2022 Y 2023

Los Centros MAC que aumentaron su nivel de satisfacción (satisfecho + muy satisfecho) del orientador del año 2022 al año 2023 los Centros MAC de Arequipa, Huánuco y Moquegua.

**Cuadro Nro. 13. Satisfacción del orientador en el año 2022 y en el año 2023**

	2022	2023
Arequipa	95.6%	99.2%
Huánuco	96.8%	99.2%
Moquegua	91.2%	99.2%
Lima Norte	97.3%	99.0%
Lima Este	93.7%	98.0%
Callao	90.3%	97.7%
Cajamarca	90.4%	97.2%
Loreto	94.4%	96.8%
Lima Sur	94.7%	96.0%
Ventanilla	89.7%	94.0%
Piura	91.2%	85.2%

Fuente: SSCS, 2023.

### 3.3.3. COMPARACIÓN ENTRE LAS ENTIDADES FRECUENTADAS ENTRE EL AÑO 2022 Y 2023

En relación a las entidades más frecuentadas en los años 2022 y 2023, que coincidieron fueron Migraciones, RENIEC, BN, SUNAT, ONP, EsSalud. Para este año, Migraciones aumentó su frecuencia, mientras que RENIEC descendió.

**Cuadro Nro. 14. Entidades frecuentadas en el año 2022 y en el año 2023**

	2022	2023
MIGRACIONES	11%	25.2%
RENIEC	20%	17.2%
BN	25%	9.9%
SUNAT	5%	5.2%
ONP	3%	4.7%
EsSalud	3%	3.5%
Otras	11%	34.5%

Fuente: SSCS, 2023.

### 3.3.4. COMPARACIÓN ENTRE EL INDICADOR DE RECOMENDACIÓN (NPS) ENTRE EL AÑO 2022 Y 2023

La tendencia a recomendar los servicios de los Centros MAC ha aumentado del 2022 al 2023 a nivel nacional. Por medio de una escala del 1 al 10 en la que se medía la probabilidad de recomendar el servicio a un familiar o un amigo. Los Centros MAC que han aumentado su indicador neto de recomendación han sido: Lima Norte, Loreto y Lima Sur.

**Cuadro Nro. 15. Recomendación de los Centros MAC en el año 2022 y en el año 2023**

	2022	2023
Lima Norte	80.70%	96.3%
Loreto	76.40%	93.2%
Lima Sur	75.60%	88.7%
Cajamarca	54.80%	87.6%
Arequipa	68.80%	85.2%
Huánuco	62.00%	85.2%
Lima Este	62.30%	84.7%
Moquegua	57.20%	84.0%
Callao	68.30%	78.3%
Ventanilla	49.40%	64.3%
Piura	54.80%	53.2%

Fuente: SSCS, 2023.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA 2023

- En el 2023, el 97% de los encuestados a nivel nacional reportó estar satisfecho o muy satisfecho con su atención en los Centros MAC. Esto es el aumento de 6.1 frente al año 2022 (90.7%)
- Los tres Centros MAC que reportaron mayor nivel de satisfacción (% de usuarios “Muy Satisfechos”) fueron los Centros MAC de Ucayali, Lima Norte y La Libertad.
- Las cinco entidades que fueron más frecuentadas en el período de aplicación de la encuesta fueron las de Migraciones, RENIEC, Banco de la Nación, SUNAT y ONP.
- Los tipos de entidades más frecuentadas a nivel nacional en todos los Centros MAC fueron las del Poder Ejecutivo (67%). Más del 20% de los usuarios fue a los Centros MAC por más de un trámite o servicio.
- Los usuarios recomendaron altamente el asistir a los Centros MAC. Siendo el valor neto de 85.2% más de 20 puntos en relación a la recomendación del año 2022.
- Los cinco Centros MAC con mayor recomendación neta son Ucayali, Lima Norte, La Libertad, Junín y Loreto.

### 4.2. CONCLUSIONES COMPARATIVAS ENTRE EL AÑO 2022 Y EL AÑO 2023

- Para el año 2023, la satisfacción general de todos los Centros MAC refleja un alza en relación al año 2022.
- Los Centros MAC que aumentaron sus niveles de satisfacción general (satisfecho + muy satisfecho) fueron los de Lima Norte, Arequipa y Loreto.
- Los Centros MAC que aumentaron su nivel de satisfacción (satisfecho + muy satisfecho) del orientador del año 2022 al año 2023 los Centros MAC de Arequipa, Huánuco y Moquegua.
- Las entidades más frecuentadas en los años 2022 y 2023, que coincidieron fueron Migraciones, RENIEC, BN, SUNAT, ONP, EsSalud. Para este año, Migraciones aumentó su frecuencia, mientras que RENIEC descendió.
- Los Centros MAC que han aumentado su indicador neto de recomendación han sido: Lima Norte, Loreto y Lima Sur.

### 4.3. RECOMENDACIONES PRÓXIMOS ESTUDIOS

- Es importante continuar con encuestas de satisfacción todos los años para implementar medidas de mejora.
- Para que las encuestas de satisfacción de los Centros MAC sean comparables año a año, se recomienda asegurar que los tamaños de muestra y márgenes de error sean similares en cada periodo. Para ello se debe tomar en cuenta el anexo 1.

- También debe tomarse en cuenta la forma de muestreo incidental que se usó para este estudio.
- Se debe implementar otras formas de levantamiento de información de forma cualitativa para poder entender las percepciones que tienen los ciudadanos sobre los conductores de satisfacción en los Centros MAC.

## V. ANEXOS

### ANEXO 1: MUESTRA Y ASPECTOS ESTADÍSTICOS

	Atenciones (enero a octubre)	Promedio mensual	Nuevo ME / NC = 95%	Muestra	Muestra programada
Centro MAC Arequipa	278,009	34,751	6.2%	248	250
Centro MAC Huánuco	236,199	29,525	6.2%	248	250
Centro MAC Loreto	85,932	10,742	6.2%	244	250
Centro MAC Piura	136,412	17,052	6.2%	246	250
Centro MAC Cajamarca	126,125	15,766	6.2%	246	250
Centro MAC Moquegua	48,204	6,026	6.2%	240	250
Centro MAC La Libertad	190,031	23,754	6.2%	247	250
Centro MAC Ucayali	122,664	15,333	6.2%	246	250
Centro MAC Junín (1)	56,104	8,015	6.2%	242	250
Centro MAC Cusco (2)	3,673	3,673	6.2%	234	250
Centro MAC Lima Este	257,259	32,157	5.7%	293	300
Centro MAC Lima Sur	345,325	43,166	5.7%	294	300
Centro MAC Lima Norte	285,173	35,647	5.7%	293	300
Centro MAC Callao	375,717	46,965	5.7%	294	300
Centro MAC Ventanilla	253,356	31,670	5.7%	293	300
<b>Total</b>	<b>1,283,353</b>	<b>37,307</b>	<b>1.5%</b>	<b>3908</b>	<b>4000</b>

Nota 1: El caso de Junín es de 7 meses

Nota 2: El caso de Cusco es de 2 semanas



## ANEXO 2: INFORME PRUEBA PILOTO ENCUESTA CIUDADANA DE LOS CENTROS MAC

### INTRODUCCION

---

La encuesta se realizó a usuarios de los Centros MAC Callao, MAC Lima Sur y MAC Huánuco, el día lunes 20/11/2023. La misma, constituyó una prueba piloto de la encuesta de satisfacción ciudadana de los Centros MAC, encuesta que contiene una selección de preguntas de las dos últimas anteriores.

La encuesta fue anónima y respondida por 125 asistentes (hombres y mujeres de diferentes edades) a los centros MAC mencionados. El cuestionario contiene una pregunta de consentimiento, una pregunta filtro, tres preguntas generales y 11 preguntas relacionadas a la satisfacción ciudadana.

La encuesta se realizó con preguntas cerradas, salvo el caso del distrito de Llegada. La encuesta fue recogida a través de un formulario e incorporada la información en línea.

Se construyó una pequeña base de datos con 151 registros (incluyen los rechazos y aquellos que solo usaron el servicio del banco de la nación) y se sacaron frecuencias simples de algunas preguntas para observar tendencias.

### METODOLOGIA

---

#### *Muestreo y muestra DEL PILOTO*

Se trabajó con una muestra de población accesible con un muestreo no probabilístico; es decir, para lograr unos niveles de estándar de la población a la que se debe encuestar se realizó un muestreo incidental de sujetos (usuarios MAC) fácilmente accesibles y presentes en un lugar determinado (salida del Centro MAC), y en un momento preciso (mismo horario para los tres MAC). Se abordó a los usuarios en el estudio a medida que se presentaron, y hasta que la muestra alcanzó el tamaño deseado.

La cantidad de encuestas planificada fue realizar al menos 15 durante la mañana y 15 durante la tarde. Al ser tres Centros MAC se esperaba solo 90 encuestas, sin embargo, se consiguieron 151.

#### *Acercamiento al sujeto*

Las encuestas se realizaron con la colaboración de los orientadores de los Centros MAC. Cada uno de ellos debía desarrollar el rol de encuestador, lo cual debía contener algunas características específicas:

- Ser empático/a.
- Manejar el uso del formulario en la Tablet y el celular.
- Comprometerse a encuestar a todos los que salgan y no solo a aquellos que se hayan sentido satisfechos con el servicio.

### Metadatos



El formulario de ingreso de la data fue a una tabla Excel de manera tal que permitió almacenar los datos en línea. Asimismo el cuestionario fue breve, ya que el escenario en el que se implementa es la salida de los usuarios luego de acceder al servicio y además se está solicitando el apoyo de los orientadores que tienen otras actividades diferentes a la aplicación de la encuesta.

La matriz de datos final, adopto la siguiente forma:

ID	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Título	Zona Encuesta	Centro MAC	Correo electrónico	Nombre	¿El servicio que usted ha utilizado en este Centro MAC ha sido presentado en el Espacio de la Nación?	¿Este es el mismo sitio en este Centro MAC?	Utilizando la escala del IAS, ¿cómo le es "MUY INSATISFECHO" o "MUY SATISFECHO", ¿qué tan satisfecho está con la atención recibida por el personal de este Centro MAC?	Utilizando la escala del IAS, ¿cómo le es "MUY INSATISFECHO" o "MUY SATISFECHO", ¿qué tan satisfecho está con la información proporcionada por el personal de este Centro MAC?	Utilizando la escala del IAS, ¿cómo le es "MUY INSATISFECHO" o "MUY SATISFECHO", ¿qué tan satisfecho está con la atención recibida por el personal de la entidad?	Utilizando la escala del IAS, ¿cómo le es "MUY INSATISFECHO" o "MUY SATISFECHO", ¿qué tan satisfecho está con la atención recibida por el personal de la entidad?	¿En qué entidad atiende el día de hoy en este Centro MAC?	¿En qué entidad atiende el día de hoy en este Centro MAC?	¿En qué entidad atiende el día de hoy en este Centro MAC?	¿En qué entidad atiende el día de hoy en este Centro MAC?	¿En qué entidad atiende el día de hoy en este Centro MAC?	¿En qué entidad atiende el día de hoy en este Centro MAC?				
1	11/02/23 8:16:36	11/02/23 8:17:31	Mallana	REGIONES	Callao	reporte_maccallao@com.gob.pe	Reporte MAC Callao	SI	NO	Nombre	40	Callao	5	5	INDECOP	4	SI	MININTER	5	SI	MAC EXPRESS	4	8

### Link y QR

Los formularios fueron los siguientes:

Lima y Ventanilla	Callao y Gobiernos Regionales
<a href="https://forms.office.com/r/sf7AX8ggPV">https://forms.office.com/r/sf7AX8ggPV</a>	<a href="https://forms.office.com/r/qH4i7A5rNY">https://forms.office.com/r/qH4i7A5rNY</a>
	

Nota: Estos links fueron para el piloto, para la aplicación serán nuevos.

### PROCESAMIENTO DE DATOS

Para este piloto, con funciones del programa Excel se realizaron tablas dinámicas y gráficos para la presentación de algunos resultados de este piloto. Se trabajó con números absolutos, y con una medida estadística simple: el porcentaje.

### EQUIPO DE SUPERVISIÓN DEL PILOTO

- a) MAC Callao: Oswaldo Puican y Diana Bazán
- b) MAC Lima Sur: Jannet Zumaeta, Alex Valle y Aldo Manrique
- c) MAC Huánuco: Andrés Farfán

## PAUTAS GENERALES PARA INSTRUCTIVO

---

### Antes de la Encuesta

- Verificar 15 minutos antes (como mínimo) que la Tablet esté con la batería cargada y con conexión wifi en la zona de ubicación.
- Verificar que sea el link de Lima – Ventanilla o el link de Regiones, según corresponda.
- Realizar pruebas de la encuesta previo.
- Organizar cuatro equipos con un jefe de equipo que coordine directamente con coordinadora nacional.

### Durante la Encuesta

- Confirmar los horarios:
  - a) Turno 1: hora de inicio 10:00 a.m. / hora fin 11:00 a.m.
  - b) Turno 2: hora de inicio 03:00 p.m. / hora fin 04:00 p.m.
- Abordar al encuestado con amabilidad y respeto
- Proceder con el saludo e inicio de la encuesta
- Si el Centro MAC tiene dos puertas, que se ubique en una sola, de preferencia donde haya más afluencia de ciudadanos.

### Posterior a la Encuesta

- Cerrar el aplicativo e informar a su jefe de equipo la culminación de la encuesta.

## RESULTADOS DEL PILOTO

---

### Por Centro MAC

#### *Centro MAC Callao*

#### Durante la mañana

- a) Se llegó antes del inicio y se tomó contacto con el coordinador del Centro MAC.
- b) El coordinador dispuso dos orientadores para la realización de las encuestas.
- c) También dispuso un wifi, lo cual ayudó a mantener la conexión sobre todo porque es un sótano.
- d) La hora de inicio empezó en el momento indicado.
- e) La hora de fin concluyó en el momento acordado.
- f) Solo participó un orientador.

Durante la tarde

- a) Se repitió el patrón, no hubo mayor inconveniente.
- b) Se probó el QR que se elaboró para facilitar la labor de los encuestadores.

#### *Centro MAC Lima Sur*

Durante la mañana

- a) Se llegó antes del inicio y se tomó contacto con la coordinadora del Centro MAC.
- b) La aplicación del piloto, inició 15 minutos después de la hora indicada, ya que de acuerdo a este Centro MAC, hay relevo de puestos de asesores a partir de las 10:00; es decir, a las 10 am ingresa el 2do turno de asesores y a esa hora hay relevo de puestos y aprovechan para ir a los servicios o puede que algún asesor llegue tarde por motivos personales y eso ocasiona que no inicie a la hora exacta.
- c) Por otro lado, el inicio fue con 10 minutos de demora ya que el orientador no contaba con el link de la encuesta y tampoco configuró la Tablet o dispositivo.
- d) Solo participó un orientador; sin embargo, su actitud ante las personas era bastante empática y diestra que permitió que los encuestados se sintieran cómodos y respondieran las encuestas.

Durante la tarde

- a) Aplicativo fallaba con internet Wifi de Lima Sur, habría que probar horas antes que esto no suceda o ver una alternativa.
- b) La orientadora, no era muy versátil con la comunicación hacia los encuestados, por lo que se le dificultaba contener a un o una usuaria.
- c) La orientadora no lograba vocalizar o hablar con seguridad sobre la encuesta.
- d) Se concluyó a tiempo.

#### *Centro MAC Huánuco*

Durante la mañana

- a) El inicio de la encuesta se dio en el horario indicado.
- b) Se utilizó el aplicativo.

Durante la tarde

- a) No se tuvo la precaución de cambiar de usuario sin embargo si se realizó en el horario correspondiente.

## ESTADÍSTICAS

---

El tiempo de duración osciló entre:

- 1' 27"
- 2' 50"

Total de abordados en la encuesta

Centro MAC	Rechazaron	Aceptaron	Total general
Callao	5	51	56
Huánuco	11	39	50
Lima Sur	2	43	45
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>133</b>	<b>151</b>

Sexo de los que se atendieron en el horario del piloto

Centro MAC	Hombre	Mujer	Total general
Callao	28	22	50
Huánuco	15	22	37
Lima Sur	27	11	38
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>55</b>	<b>125</b>

Primera opción de entidad que buscó atención

Entidad	Frecuencia
RENIEC	31
MIGRACIONES	27
ONP	12
RREE	9
DR/GR de Transporte y Comunicaciones	6
INPE	6
PODER JUDICIAL	6
BANCO DE LA NACIÓN	4
ELECTROCENTRO S.A.	4
ESSALUD	4
MTPE	3
SUNARP	3
MAC EXPRESS	2
MININTER	2
CARNET RETTC	1
DR/GR de Trabajo y Promoción del Empleo	1
INDECOPI	1

MUNIC. PROVINCIAL DE HUANUCO	1
RETCC	1
SUNAT	1
<b>Total general</b>	<b>151</b>

#### Segunda opción de entidad que buscó atención

Entidad	Frecuencia
BANCO DE LA NACIÓN	5
DR/GR de Transporte y Comunicaciones	1
INPE	2
MIGRACIONES	3
MININTER	4
ONP	1
PODER JUDICIAL	3
RENIEC	2
<b>Total general</b>	<b>21</b>

En una escala del 1 al 10, donde 1 es "definitivamente no lo recomendaría" y 10 "definitivamente sí lo recomendaría"

¿Qué tan probable es que usted recomiende los Centros MAC a un familiar o amigo?

Etiquetas de fila	Callao	Huánuco	Lima Sur	Total general
Definitivamente no lo recomendaría	2	1		3
2	1	1		2
3	1			1
5	1			1
6	1			1
7	1	1		2
8	6	5	8	19
9	11	6	4	21
Definitivamente sí lo recomendaría	26	23	26	75
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>37</b>	<b>38</b>	<b>125</b>

## CONCLUSIONES

---

En forma general, se encontró lo siguiente:

- El promedio de aplicación no fue mayor a 2 minutos efectivos.
- El horario entre 10:00 a 11:00 del día y 15:00 a 16:00 pm dio resultado, salvo uno de los Centros MAC que no se preparó para la toma de información. Se consultó con otros Centros MAC

(Moquegua, Cusco, La Libertad, Ventanilla); y se coincidió que son los mejores horarios. Que hay mayor afluencia durante la mañana que durante la tarde.

- El aplicativo y el QR funcionan, sin embargo, debe tomarse en cuenta prevenir el uso de un wifi o un servicio de internet estable.
- Se debe constatar que los elegidos tienen actitudes empáticas y/o reforzarlo en la capacitación.

**ANEXO 3: CUESTIONARIO USADO**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CENTROS MAC 2023**

**Subsecretaría de Calidad de Servicios**

Datos generales:

[SE REGISTRA INTERNAMENTE]

- Hora de inicio
- Hora de finalización
- Correo electrónico
- Nombre del encuestador

[INTRODUCCIÓN]

1. *Buenos días/tardes. Quisiéramos realizarle una breve encuesta. El objetivo es conocer sobre la atención que ha recibido en este Centro MAC ¿Está de acuerdo? Por favor, diga SÍ o NO.*

Respuestas: Sí, No

[PREGUNTA FILTRO]

2. *¿El servicio que usted ha utilizado en este Centro MAC ha sido únicamente en el Banco de la Nación?*

Respuestas:

- Sí, solo en el banco de la nación [va a la página final]
  - No
3. *Sexo de el/la encuestado/a (ENCUESTADOR NO PREGUNTAR AL ENCUESTADO ES OBSERVACIÓN)*

4. *¿Qué edad tiene usted?*

Respuesta: [Es abierta, se pone lo que responde el encuestado]

5. *¿Desde qué distrito viene a este Centro MAC?*

Respuesta: [Es abierta, se pone lo que responde el encuestado]

6. *Utilizando la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención recibida el día de hoy en este Centro MAC?*

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho			Muy insatisfecho	



7. Utilizando la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la orientación proporcionada por el orientador de este Centro MAC?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Muy insatisfecho

Muy insatisfecho

8. ¿En qué entidad se atendió el día de hoy en este Centro MAC?

Respuesta: Listado de entidades

9. Utilizando la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención recibida por el asesor de la entidad?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Muy insatisfecho

Muy insatisfecho

10. ¿Se atendió en otra entidad en este Centro MAC?

Respuestas: Sí, No

11. ¿En qué entidad se atendió el día de hoy en este Centro MAC?

Respuesta: Listado de entidades

12. Utilizando la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención recibida por el asesor de la entidad?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Muy insatisfecho

Muy insatisfecho

13. ¿Se atendió en otra entidad en este Centro MAC?

Respuestas: Sí, No

14. ¿En qué entidad se atendió el día de hoy en este Centro MAC?

Respuesta: Listado de entidades

15. En la escala del 1 al 5, donde 1 es "MUY INSATISFECHO" y 5 es "MUY SATISFECHO", ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está con la atención recibida por el asesor de la entidad?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Muy insatisfecho

Muy insatisfecho

16. En una escala del 1 al 10, donde 1 es “definitivamente no lo recomendaría” y 10 “definitivamente lo recomendaría. ¿Qué tan probable es que usted recomiende los Centros MAC a un familiar o amigo?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Definitivamente no lo recomendaría					Definitivamente sí lo recomendaría				

#### ANEXO 4: RESULTADOS POR CENTRO MAC

En formatos Excel adjuntos.