



CONTENIDO:

I. Presentación de la Estrategia MAC	1
1.1 Historia del Centro MAC Ventanilla	2
II. Estadísticas Acumuladas: Gestión 2014 al 2018 en el Centro MAC VENTANILLA.	3
2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC VENTANILLA.	3
2.1.1 Atenciones presenciales de Febrero 2014 al 2018	3
2.1.2 Participación Entidades en el Centro	4
2.2 Participación Entidades en el Centro MAC VENTANILLA	5
2.2.1 Atenciones por entidad: 2014 al 2018	5
2.2.2 Atenciones por entidad: 2018	6
2.3 Ranking de Servicios en el Centro MAC VENTANILLA	7
2.3.1 Ranking de servicios: 2014 al 2018	7
2.3.2 Ranking de servicios: 2018	8
2.4 Empresas Constituidas en el Centro	9
2.4.1 Empresas constituidas del 2014 al 2018	9
2.4.2 Empresas constituidas en 2018	10
III. Relación de Entidades que participan en el Centro MAC VENTANILLA y servicios que brindan.	11-13
IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC VENTANILLA.	14-15

BOLETIN ANUAL

2018

CENTRO MAC VENTANILLA

I. Presentación de la Estrategia MAC

Los Centros de Mejor Atención al Ciudadano MAC, se crean bajo una Estrategia de atención integrada, cuya iniciativa corresponde a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en la que el Estado a través de un conjunto de Entidades ofrece diversos servicios públicos en un mismo espacio físico, convergiendo el Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local.

Esta estrategia está comprendida por tres canales: Presencial, Telefónico y Virtual.

Plataformas Presenciales.- Centros de atención integrados en los que se ofrecen servicios públicos en una misma plataforma.

Plataforma Telefónica.- Centro de atención telefónico "Aló MAC" (marcando el 1800) como servicio integrado de atención telefónica a la ciudadanía (contact. center) que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos la información básica sobre trámites y servicios mas demandados.

Plataforma Virtual.- Portal Web: www.mac.pe en donde el ciudadano puede acceder desde un solo lugar a los trámites e información del Estado. El ciudadano tiene acceso a realizar consultas o comentarios a través de Correo Electrónico, Chat y Redes Sociales (Facebook y Twitter).



www.mac.pe



1.1 Historia del Centro MAC VENTANILLA

Por gestión del Alcalde Omar Marcos Arteaga el 10 de diciembre de 2012, la Presidencia del Consejo de Ministros y la Municipalidad Distrital de Ventanilla suscribieron un convenio marco de cooperación interinstitucional para la implementación de un Centro de Mejor Atención al Ciudadano en Ventanilla, este convenio fue aprobado el 17 de Octubre de 2012 con el Acuerdo de Consejo N° 081-2012/MDV-CDV.

El Centro MAC VENTANILLA inicio operaciones el 10 de Febrero de 2014, donde los ciudadanos pueden gestionar diversos tramites para los procedimientos que necesiten, tanto de la comuna distrital como de entidades del estado. Las entidades aliadas al Centro MAC Ventanilla son: SUNAT, SUNARP, RENIEC, BANCO DE LA NACION, INDECOPI, PODER JUDICIAL, MINISTERIO del INTERIOR, INPE, SEDAPAL, CAJA PIURA, MIGRACIONES, MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL y MUNICIPALIDAD de VENTANILLA. Se ha proyectado como clientes potenciales a los vecinos de Ventanilla, Mi Perú, y las zonas limítrofes de los distritos de Puente Piedra, Ancón, Callao y San Martín de Porras, los cuales serán beneficiados con los servicios del Centro MAC Ventanilla, que se encuentra ubicado en la Av. La Playa s/n, a la espalda del Palacio Municipal.



La demanda de los servicios que se brindan en el Centro MAC se incrementó notablemente, es así que durante el año 2018 se registro un total 522,488 atenciones.

Durante el 2018 se implementó a la plataforma de atención del CENTRO MAC VENTANILLA la siguiente entidad: EL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL.

El crecimiento de la demanda generó que la PCM realice mejoras en la atención al ciudadano, en el mes de abril de 2015 se implementó el servicio de citas para el trámite más demandado: Trámites de RENIEC, a través de los canales telefónico (ALO MAC) y virtual (Portal MAC) como parte del reconocimiento por el éxito del modelo de los Centros MAC.

Cabe recordar que en el mes de Noviembre de 2015 recibimos la visita de la Presidencia del Consejo de Ministros -PCM y de Países vecinos como Brasil y Colombia quienes participaron XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública" donde se desarrollaron actividades de investigación y fortalecimiento institucional en conjunto con distintas instituciones gubernamentales de cooperación e instituciones de investigación.



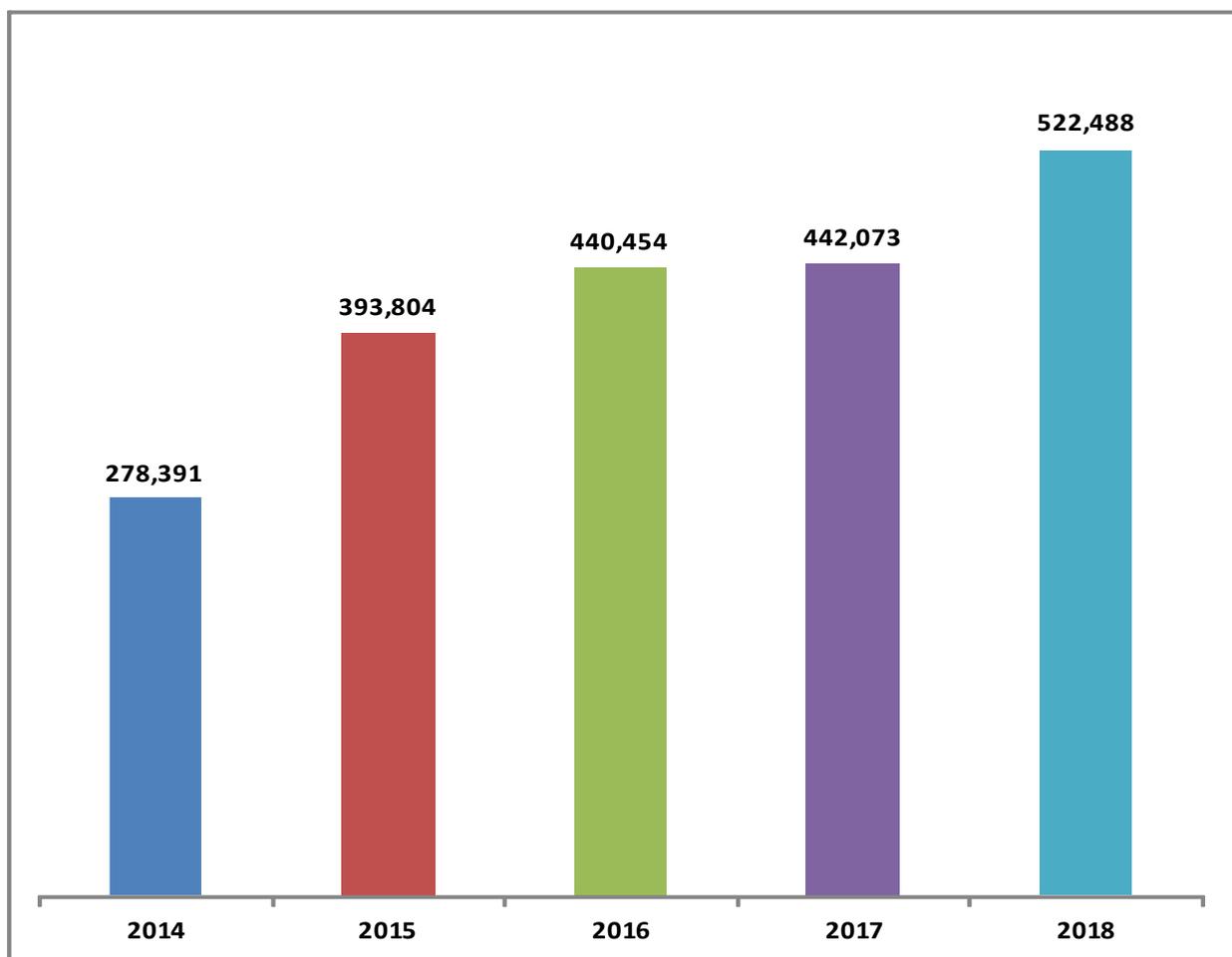
2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC VENTANILLA

2.1.1 Atenciones Presenciales



Desde la inauguración del Centro MAC VENTANILLA en Febrero del año 2014 a Diciembre del 2018, hemos realizado 2,077,210 atenciones.

Evolución de las atenciones del 2014 a Diciembre del 2018



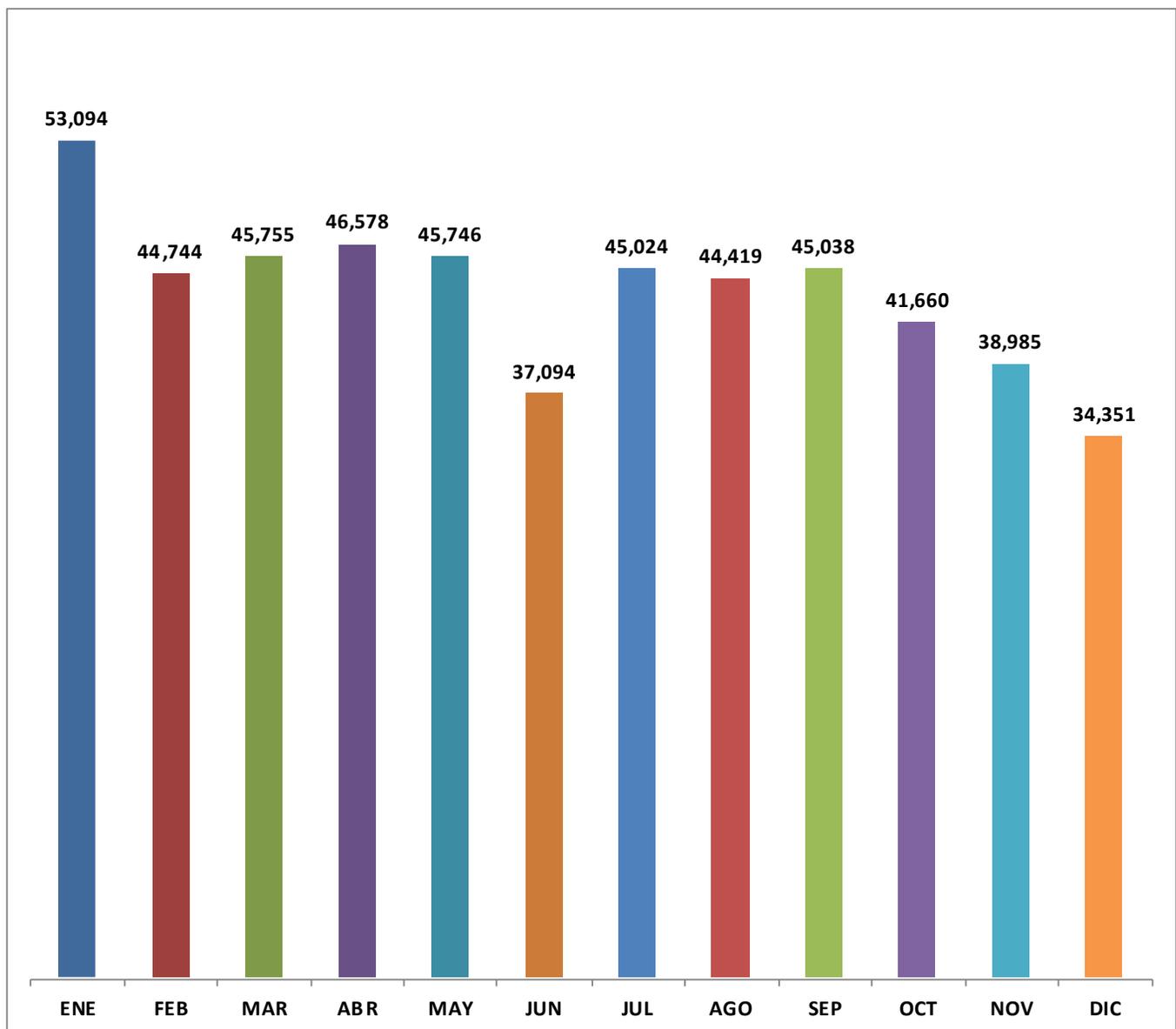
Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.1.2 Atenciones Presenciales 2018

Durante el año 2018 se realizó 522,488 atenciones, con un promedio de 43,541 atenciones mensuales; registrando la mayor cantidad de atenciones en el mes Enero con 53,094 atenciones.



Atenciones por mes del año 2018

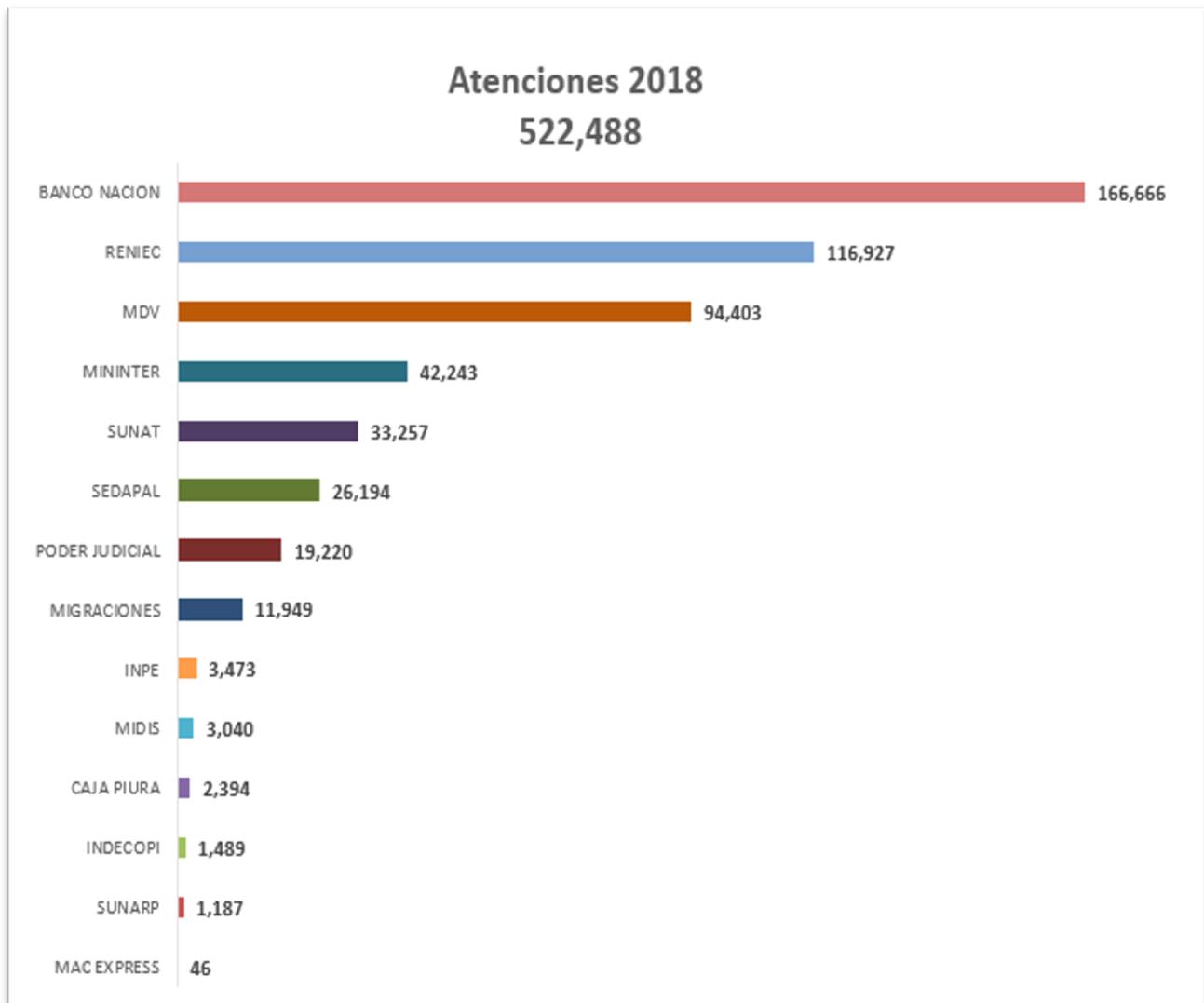


Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.2 Participación de Entidades en el Centro MAC VENTANILLA

2.2.1 Atenciones por Entidad: Enero a Diciembre del 2018

Durante el año 2018 la mayor cantidad de atenciones se distribuyo en las siguientes entidades: Banco de la Nación, Reniec, Municipalidad de Ventanilla (MDV), Ministerio del Interior (Mininter) .

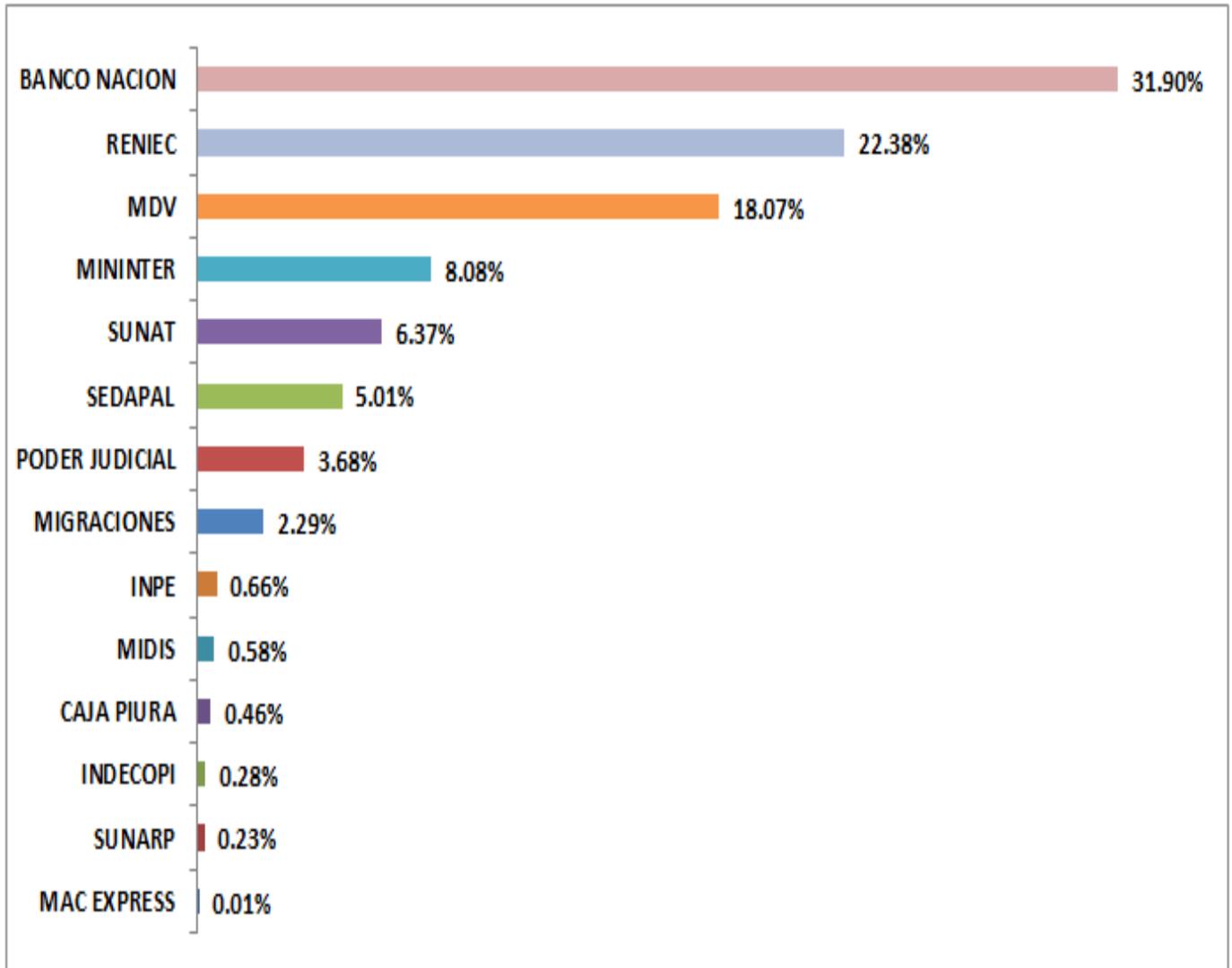


Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.2.2 Atenciones por Entidad: Enero a Diciembre 2018

Las atenciones realizadas en el año 2018, se concentran en cuatro entidades: Banco de la Nación, Reniec, Municipalidad de Ventanilla (MDV), Ministerio del Interior (Mininter) ; quienes representan el 80,43%, de las atenciones.

Medición porcentual de Enero a Diciembre 2018

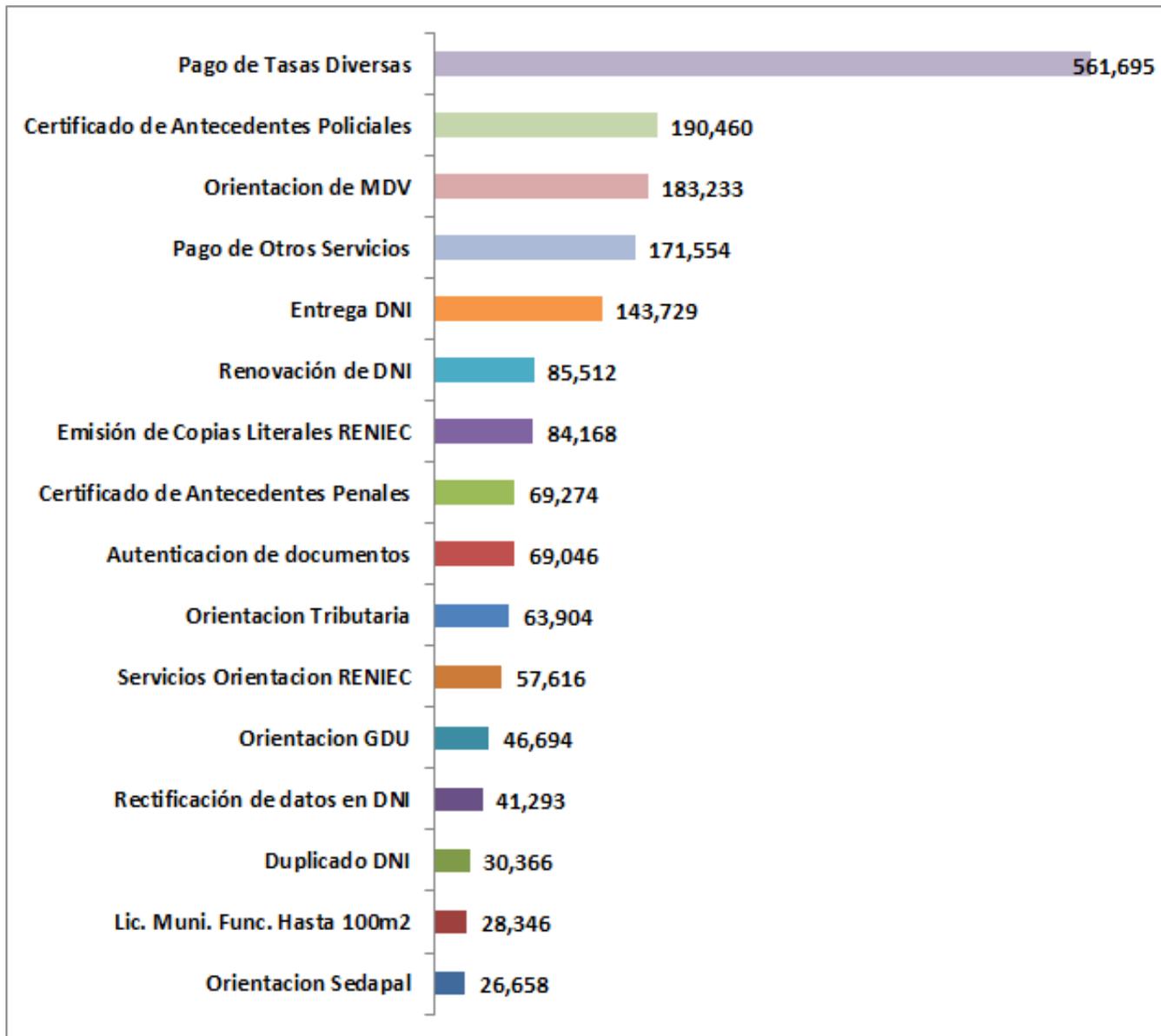


Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.3 Ranking de Servicios en el Centro MAC VENTANILLA

2.3.1 Ranking de Servicios: De Febrero 2014 al 2018

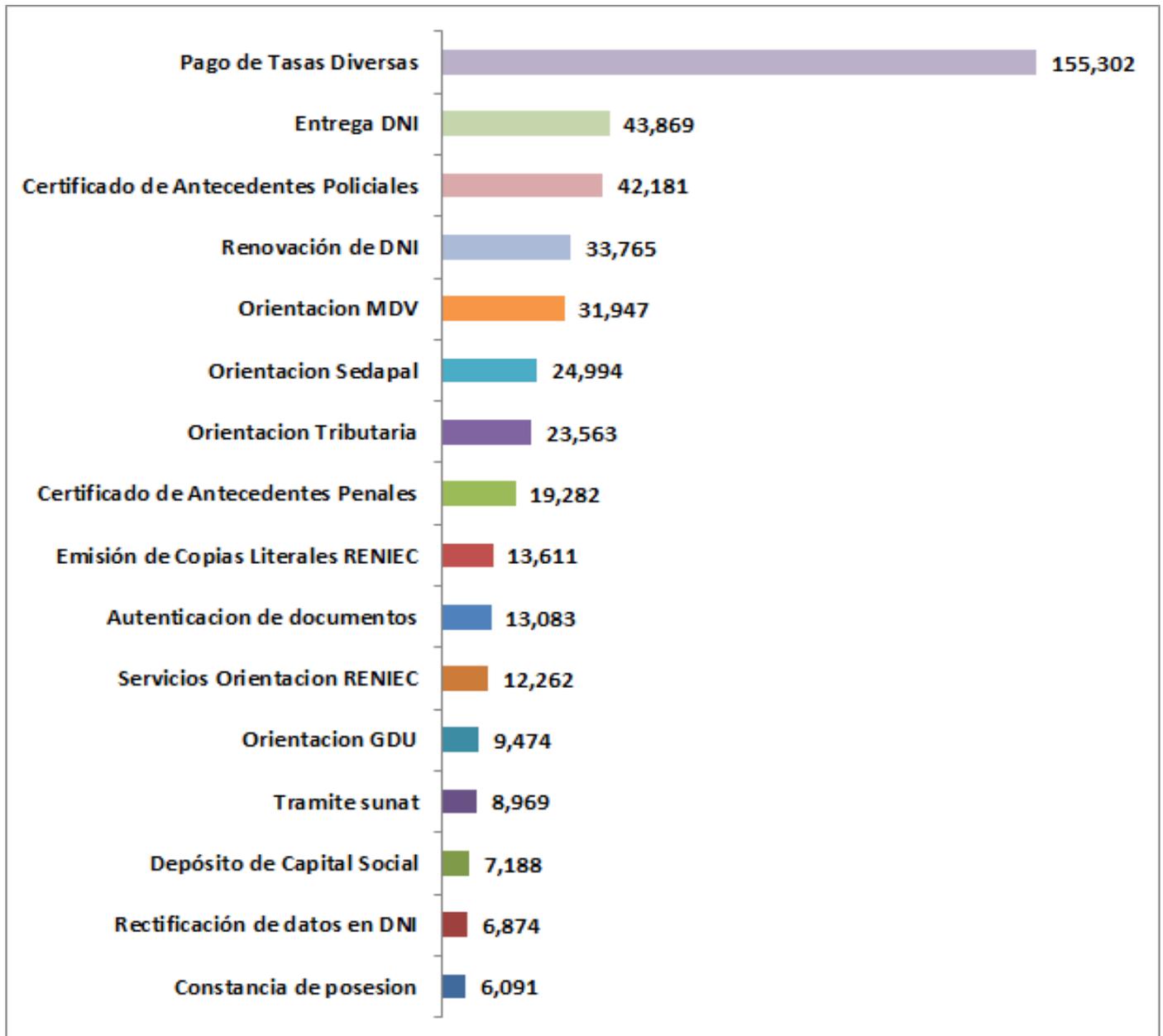
Desde el año 2014 hasta el año 2018, entre los servicios de mayor demanda destacan el concepto de **Pago de Tasas diversas** del Banco de la Nación con 561,695 atenciones seguido por **Certificado de Antecedentes Policiales** de Ministerio del Interior con 190,460 atenciones y **Orientación** de los servicios municipales de la Municipalidad de Ventanilla con 183,233 atenciones.



Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.3.2 Ranking de Servicios: Enero a Diciembre 2018

Los cinco servicios de mayor demanda en el Centro MAC VENTANILLA durante el año 2018 han sido: **Pago de tasas Diversas** con 155,302 atenciones, **Entrega de DNI** con 43,869 atenciones, **Certificado de antecedentes policiales** con 42,181 **Renovación de DNI** con 33,765 atenciones.

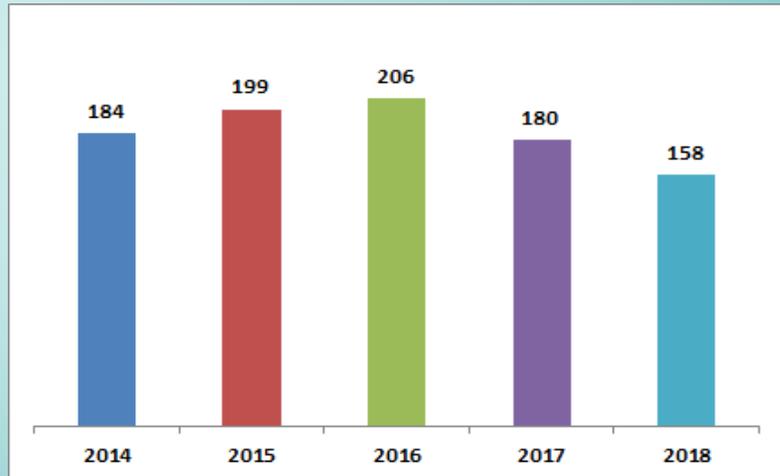


Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.4 Empresas Constituidas en el Centro MAC VENTANILLA

2.4.1 Empresas constituidas del 2014 al 2018

De Febrero 2014 al 2018 , se han constituido en el Centro MAC VENTANILLA un total de **918** empresas.



Fuente: Ministerio de la Producción

MACMYPE

Dentro de la plataforma MAC contamos con servicios dirigidos a los empresarios de la Micro y Pequeña Empresa identificado como MACMYPE, con participación de un conjunto de entidades públicas y privadas que facilitan servicios y procesos de formalización y desarrollo empresarial. Ellos reduce tiempo, esfuerzo y costos por traslados a la ciudadanía.

MACMYPE presenta tres líneas de atención al ciudadano:

ORIENTACIÓN EMPRESARIAL: Brinda al micro y pequeño empresario la orientación y asesoría en todo lo que necesita para iniciar su negocio.

- MI EMPRESA : Orientación de Requisitos.

APERTURA DE NEGOCIOS: Podrá realizar los trámites necesarios para apertura de negocios en tiempo record.

- SUNARP: Búsqueda y reserva de nombre.
- MI EMPRESA : Elaboración del acto constitutivo.
- BANCO DE LA NACIÓN: Depósito de Capital Social.
- NOTARIA (CONVENIO): Firma de escritura y entrega de testimonio.

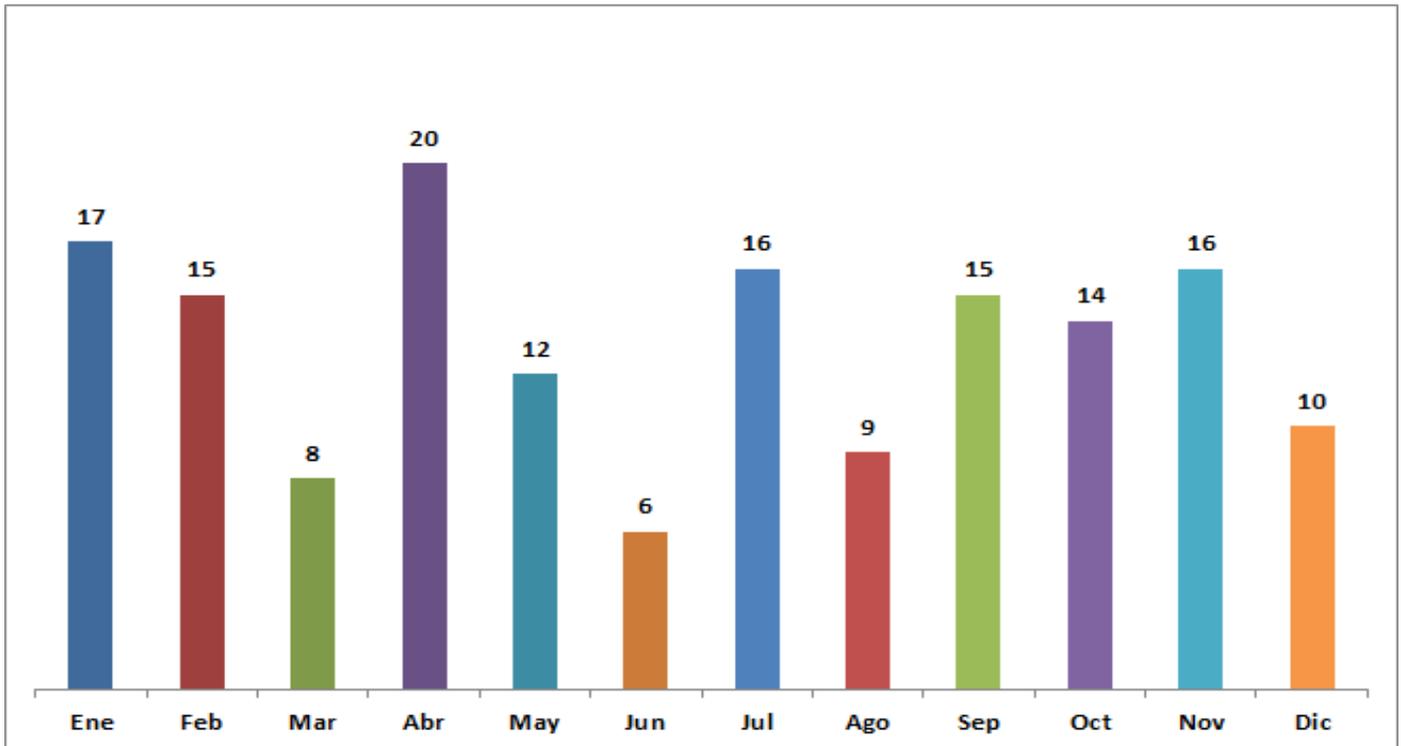
2.4.2 Empresas constituidas en el 2018



Este servicio está integrado por el Banco de la Nación, Mi Empresa, SUNAT y SUNARP las cuales registraron la constitución de **158** empresas de Enero al a Noviembre del 2018. En promedio se han constituido **13** empresas por mes.

En el mes de Abril se registró el mayor número de empresas constituidas llegando a **20** empresas.

Empresas constituidas en el 2018



Fuente: Ministerio de Producción

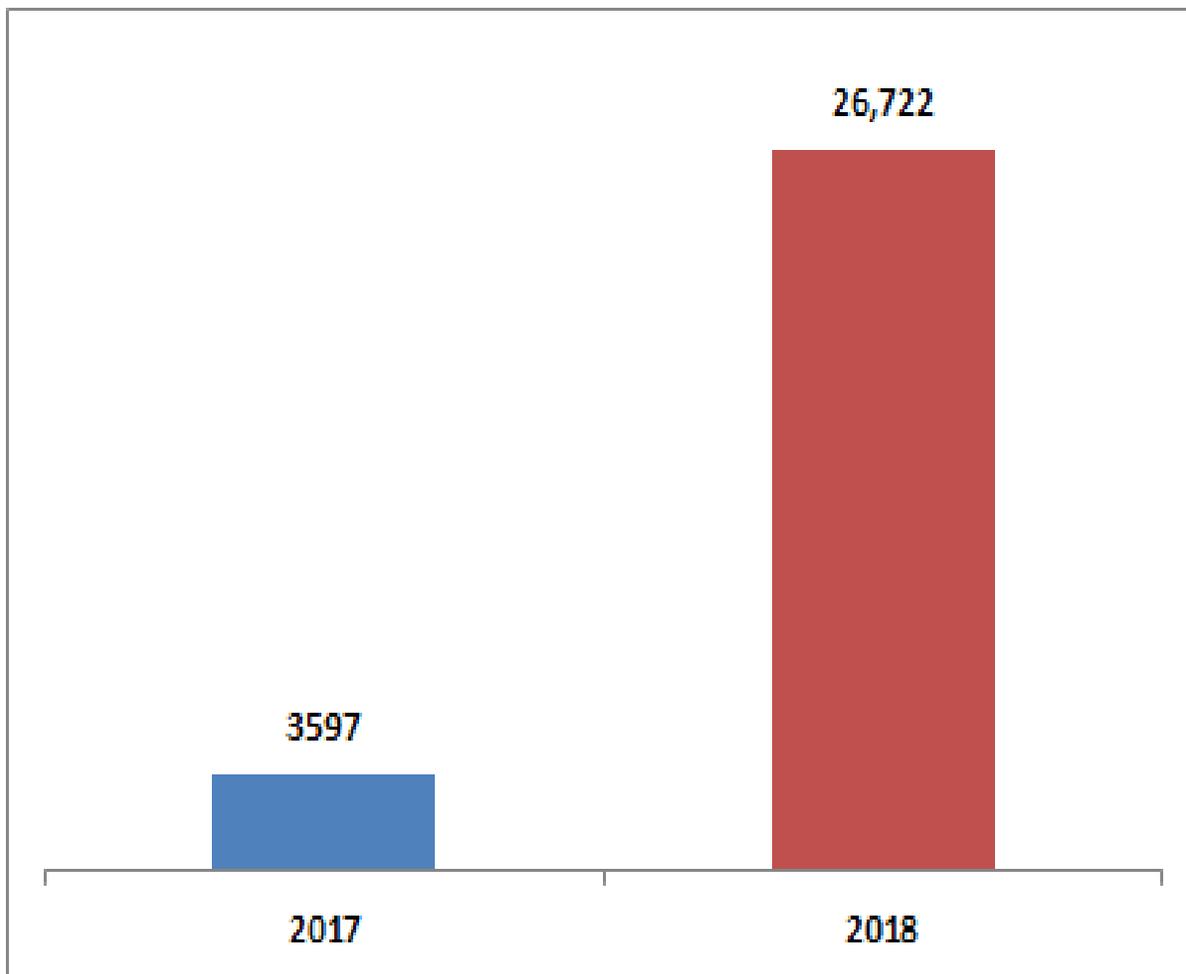


2.5 Plataforma Virtual Multiservicios –PVM

2.5.1 Plataforma Virtual Multiservicios - PVM 2017-2018

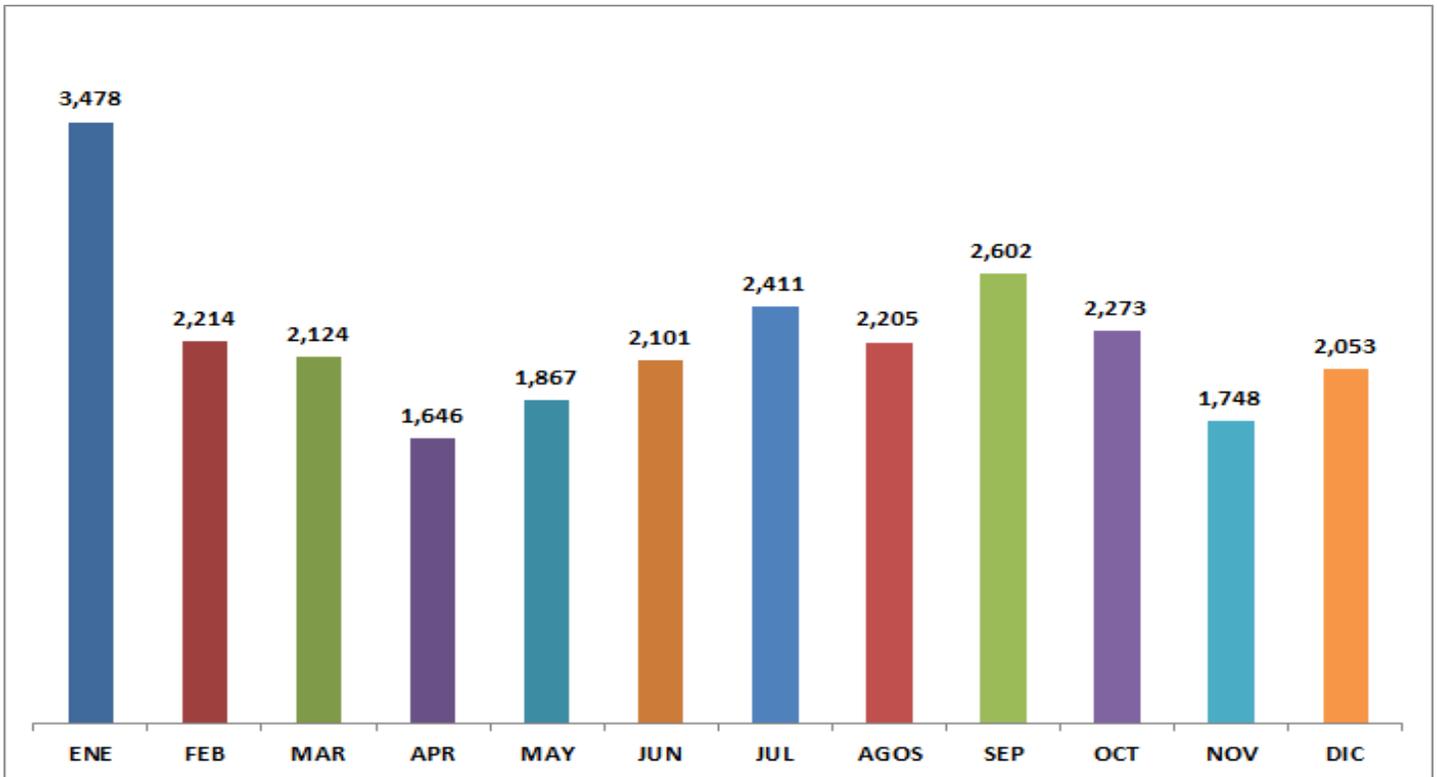
La Plataforma Virtual Multiservicios conocidos como PVM, son máquinas similares a los cajeros automáticos que facilitan algunos tramites y pagos de servicios que ofrecen el RENIEC, tales como: emisión de copias certificadas de actas de nacimientos, defunción y matrimonio incorporadas al RENIEC, Duplicado de DNI Mayor de edad, Rectificación de estado civil de soltero a casado, pago de algunas tasas del RENIEC.

En el MAC Ventanilla contamos con el PVM desde Setiembre del año 2017, lo que ayudo agilizar el tramite de los procedimientos de mayor demanda en RENIEC como: duplicado de DNI y copias certificadas de actas, en todo el **2018** se realizaron 26,722 atenciones en el PVM.



2.5.2 Plataforma Virtual Multiservicios - PVM 2018

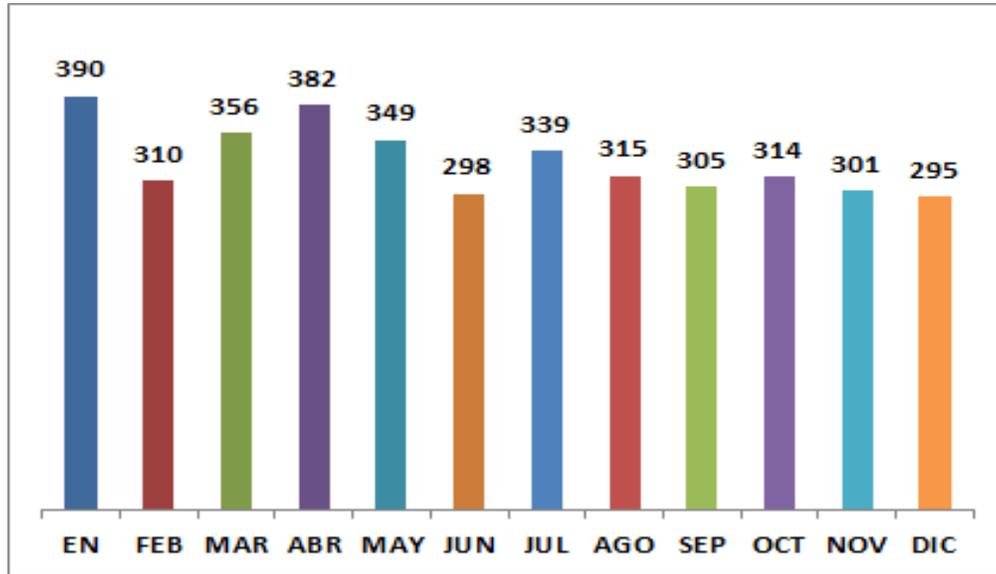
Durante el año 2018 se realizaron 26,722 atenciones, con un promedio de 2,227 atenciones mensuales; registrando la mayor cantidad de atenciones en el mes Enero con 3,478 atenciones



2.6 Servicio Especial del Tópico - 2018

Servicio brindado para la atención de los ciudadanos quienes durante su estadía en el Centro MAC, son asistidos por personal especializado (enfermeras, técnicos en enfermería) del Tópico MAC. Los servicios que se ofrecen son: Medición de la presión arterial a adultos mayores, madre gestantes, asistencia con silla de ruedas para personas con discapacidad física, adultos mayores, gestantes. También contamos la Ambulancia a disposición ante cualquier emergencia médica que se presente en el MAC. El total de atenciones realizadas durante el año 2018 por el Tópico fueron 3,954 ciudadano que acudieron a realizar tramites en la Plataforma del Centro MAC VENTANILLA.

Atenciones de TOPICO 2018



Fuente: Tópico Atenciones Centro Mac Ventanilla

2.7 Entidad del Centro MAC Ventanilla y servicios que brinda

En el Centro MAC VENTANILLA contamos con la participación de 12 entidades que brindan 14 orientaciones y 55 tramites.

Entidad	Servicio	Orientación	Trámite
Banco de la Nación (BN)	Depósito capital social	-	✓
	Pago de tasas	-	✓
	Otros Servicios	-	✓
Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)	Orientación en Atención de Reclamos	✓	-
	Búsquedas fonéticas	-	✓
	Búsquedas figurativas	-	✓
	Registros de marca y signos distintivos	-	✓
	Orientación en otros servicios	✓	-
Superintendencia Nacional los Registros Públicos (SUNARP)	Orientación en Alerta registral	✓	-
	Búsqueda y reserva de denominación	✓	✓
Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT)	Información de Charlas SUNAT	✓	-
	Orientación Tributaria	✓	-
	Obtención, modificación y actualización de RUC	-	✓
	Entrega de Formularios SUNAT	✓	-
Poder Judicial	Emisión de Certificado de Antecedentes Penales	-	✓
Ministerio del Interior (MININTER)	Emisión de Certificado de Antecedentes Policiales	-	✓
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)	Inscripción de DNI	-	✓
	Renovación de DNI	-	✓
	Rectificaciones de datos de DNI	-	✓
	Duplicado de DNI	-	✓
	Canje de LE a DNI	-	✓
	Emisión de Copia Literal (Partida de Nacimiento, Partida de Defunción, Acta de Matrimonio,	-	✓
	Servicios Orientacion	✓	-
	Entrega de DNI	-	✓
INPE	Certificado de antecedentes judiciales	-	✓
MIGRACIONES	Emisión de Pasaporte Electrónico	-	✓
	Orientación	✓	-
MIDIS	Programa CONTIGO	✓	-
	Programa Nacional Cuna MAS	✓	-
	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social - FONCODES	✓	-
	Programa JUNTOS	✓	-
	Pensión 65	✓	-
	Plataforma de Acción para la Inclusión Social - Programa PAIS	✓	-
	Programa Nacional de Alimentación Escolar -	✓	-
	Sistema de Focalización de Hogares - SISFOH	✓	-

Entidad	Servicio	Orientación	Trámite
SEDAPAL	Orientacion de los servicios de sedapal	✓	-
	Estado de cuenta	-	✓
	Solicitud de suministro nuevo	-	✓
CAJA PIURA	Apertura de cuenta de ahorros	-	✓
	Deposito	-	✓
	Retiros	-	✓
	Orientacion de servicios	✓	-
Municipalidad Distrital de Ventanilla	Duplicado de Cuponera	✓	-
	Estado de cuenta	✓	-
	Constancia de No Adeudo	✓	-
	Solicitud de prescripción de deudas tributarias.	✓	-
	Autenticación de Documentos	✓	-
	Bolsa de Trabajo	✓	-
	Mi Empresa - Elaboración de Minuta	✓	-
	Mi Empresa - Constitución de Empresas	✓	-
	Constancia de Catastral Negativa	✓	-
	Certificado de Jurisdicción	✓	-
	Certificado de Nomenclatura	✓	-
	Certificado de Parámetros Urbanísticos	✓	-
	Licencia de Edificación para Obra PROPIO -PROVIVE	✓	-
	Orientacion Matrimonio Civil	-	✓
	Matrimonio Civil (Apertura de Pliego Matrimonial)	✓	-
	Publicación de edictos de expediente matrimoniales tramitados en otros municipios	✓	-
	Postergación de fecha de matrimonios	✓	-
	Dispensa de publicación de edictos matrimoniales	✓	-
	Matrimonio Civil (Ceremonia)	✓	-
	Duplicado de licencia de funcionamiento	✓	-
	Cese de actividades	✓	-
	Constancia de ejercer o no actividades comerciales, industriales o de servicio	✓	-
	Orientación en Procedimiento no contencioso de separación convencional y divorcio ulterior .	-	✓
	Programacion de Inspeccion Tecnica de Seguridad en Edificaciones -ITSE-Expost	✓	-
	Consulta de Compatibilidad de Uso por Zonificación	✓	-
	Permiso de Venta Ambulatoria	✓	-
	Entrega de Resultados de Procedimientos Municipales	✓	-
	Licencias de Funcionamiento menor a 100m ²	✓	-
	Permiso de Venta ambulatoria	✓	-
	Permiso para modulo informativo en vía publica	✓	-
Constancia de Posesión	✓	-	

IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC VENTANILLA

Durante el 2018 se realizaron encuestas de satisfacción a los ciudadanos que realizaron trámites en el Centro MAC VENTANILLA , mediante estas encuestas se aplicaron los siguientes indicadores:

- Orientación Recibida.
- Atención del Trámite .
- Local y Tiempo de Atención.

El índice de satisfacción del ciudadano en relación al servicio en el Centro MAC VENTANILLA durante el año 2018 es: 92.70%.



Fuente: Encuesta al Ciudadano Ene a Noviembre 2018



El Estado al Servicio del Ciudadano



Av. La Playa S/N.
Alt. de la Urb. Zona Comercial, frente a la Plaza
Cívica - Ventanilla Página WEB:
www.mac.pe



El Estado al Servicio del Ciudadano