



CONTENIDO:

I. Presentación de la Estrategia MAC	1
1.1 Historia del Centro MAC Ventanilla	2
II. Estadísticas Acumuladas: Gestión 2014 a Diciembre del 2019 en el Centro MAC VENTANILLA.	3
2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC VENTANILLA.	3
2.1.1 Atenciones presenciales de Febrero 2014 a Diciembre del 2019	3
2.1.2 Participación Entidades en el Centro MAC VENTANILLA	4
2.2 Participación Entidades en el Centro MAC VENTANILLA	5
2.2.1 Atenciones por entidad: 2014 a Diciembre del 2019	5
2.2.2 Atenciones por entidad: 2019	6
2.3 Ranking de Servicios en el Centro MAC VENTANILLA	7
2.3.1 Ranking de servicios: 2014 a Diciembre del 2019	7
2.3.2 Ranking de servicios: 2019	8
2.4 Empresas Constituidas en el Centro	9
2.4.1 Empresas constituidas del 2014 a Diciembre del 2019	9
2.4.2 Empresas constituidas en el 2019	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

2019

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

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: BANCO DE LA NACIÓN, CAJA PIURA, SUNARP, INDECOPI, SUNAT, RENIEC, MININTER, PODER JUDICIAL, INPE, MIGRACIONES, SEDAPAL, ESSALUD y MUNICIPALIDAD DISTRITAL 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 2019 se registro un total 564,187 atenciones.

Durante el 2019 se implementó a la plataforma de atención del CENTRO MAC VENTANILLA la siguiente entidad: ESSALUD.

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.



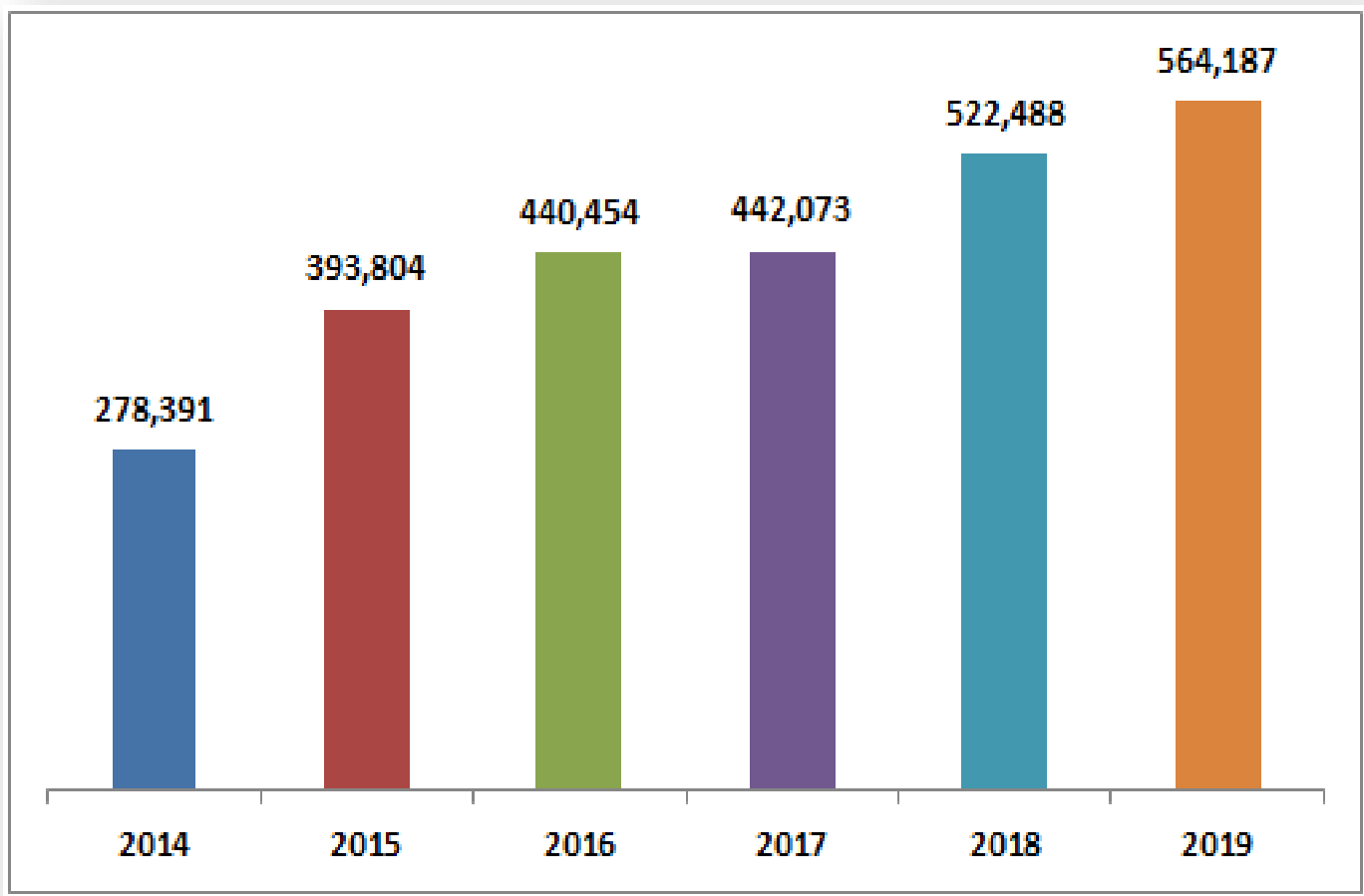
2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC VENTANILLA

2.1.1 Atenciones Presenciales



Desde la inauguración del Centro MAC VENTANILLA en Febrero del año 2014 a Diciembre del 2019, tuvimos un total de 2,641,397 atenciones

Evolución de las atenciones del 2014 a Diciembre del 2019



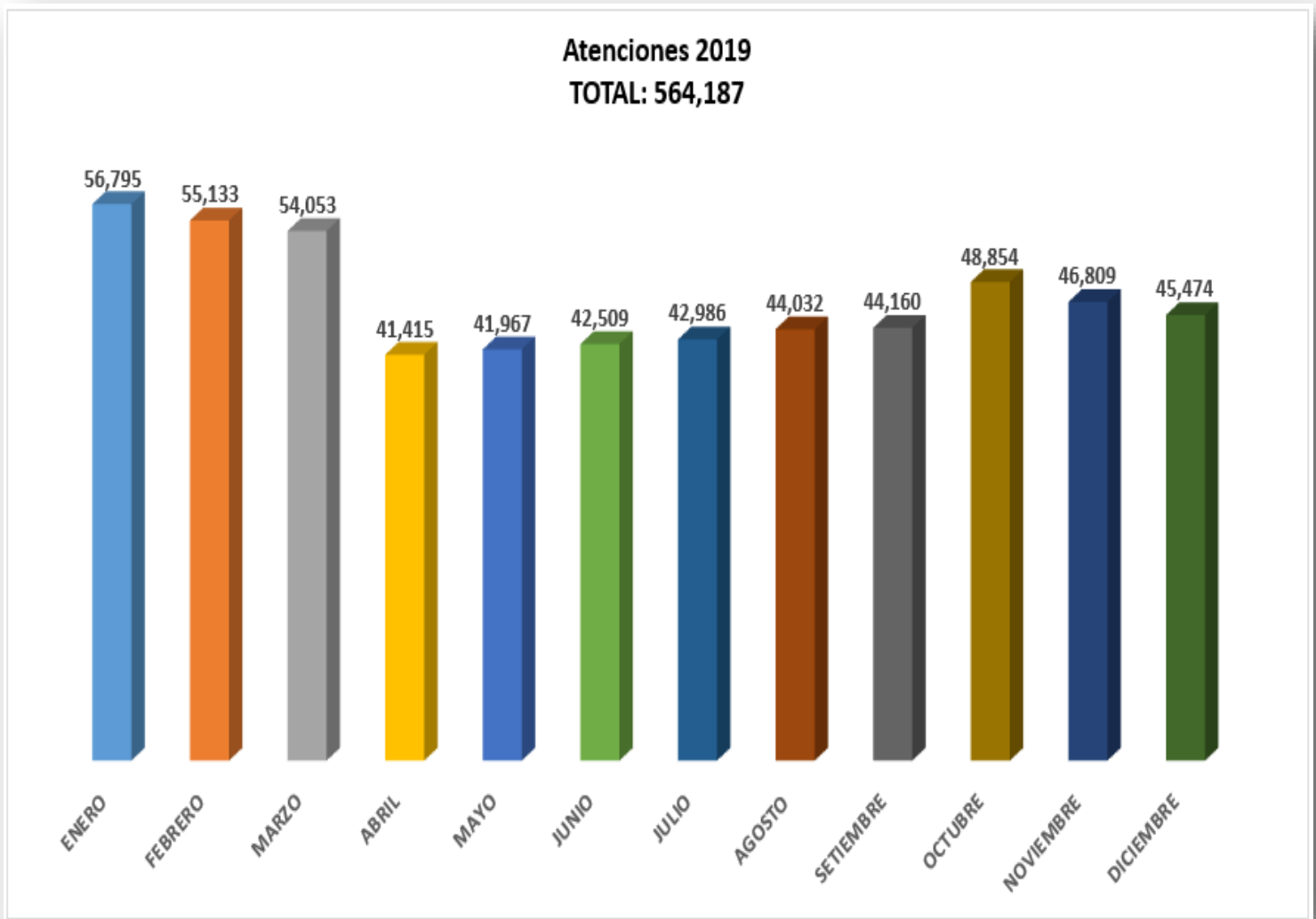
Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.1.2 Atenciones Presenciales 2019

Durante el año 2019 se realizaron 564,187 atenciones, con un promedio de 47,016 atenciones mensuales; registrando la mayor cantidad de atenciones en el mes Enero con 56,795 atenciones.



Atenciones por mes del año 2019



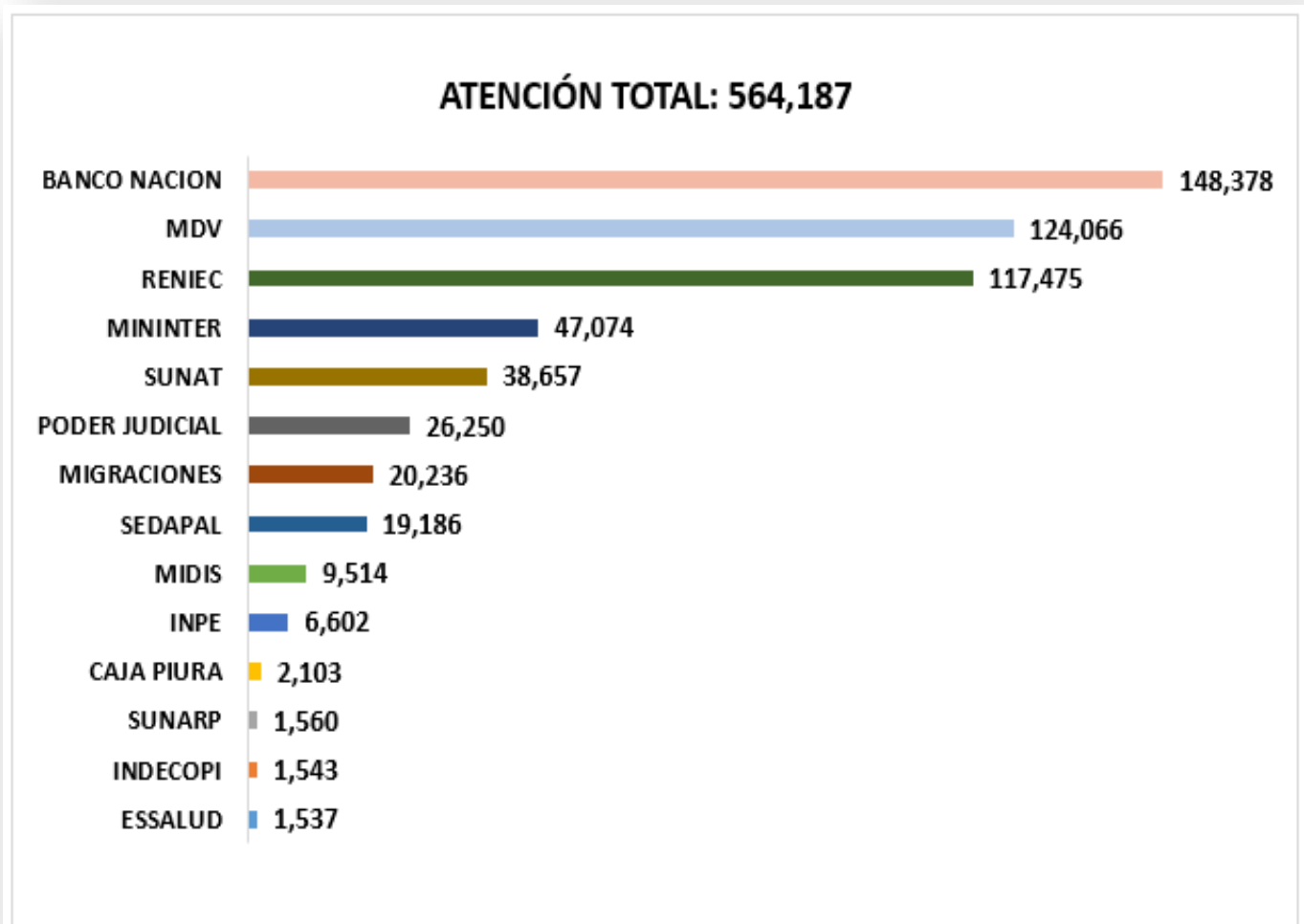
Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.2 Participación de Entidades en el Centro MAC VENTANILLA

2.2.1 Atenciones por Entidad: Enero a Diciembre 2019

Durante el año 2019 la mayor cantidad de atenciones se distribuyó en las siguientes entidades: Banco de la Nación, Municipalidad de Ventanilla (MDV), RENIEC, Ministerio del Interior (Mininter), SUNAT.

Atenciones por Entidades de Enero a Diciembre del 2019

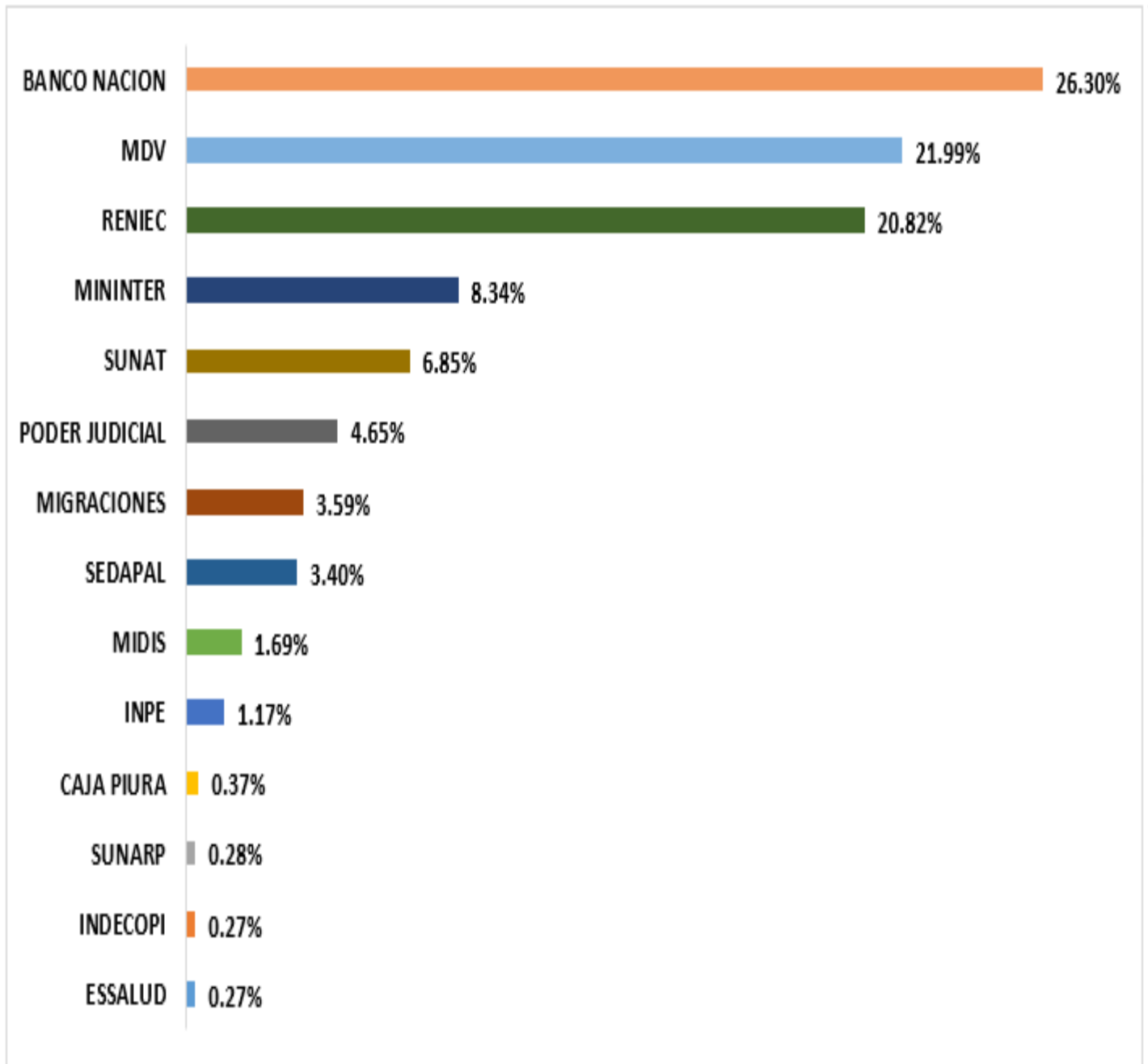


Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.2.2 Atenciones por Entidad: Enero a Diciembre del 2019

Las atenciones realizadas en el año 2019, se concentran en cuatro entidades: Banco de la Nación, Municipalidad de Ventanilla (MDV), RENIEC, El Ministerio del Interior (Mininter) y SUNAT ; quienes representan el 84,31%, de las atenciones.

Atención por Entidad, medición porcentual de Enero a Diciembre 2019



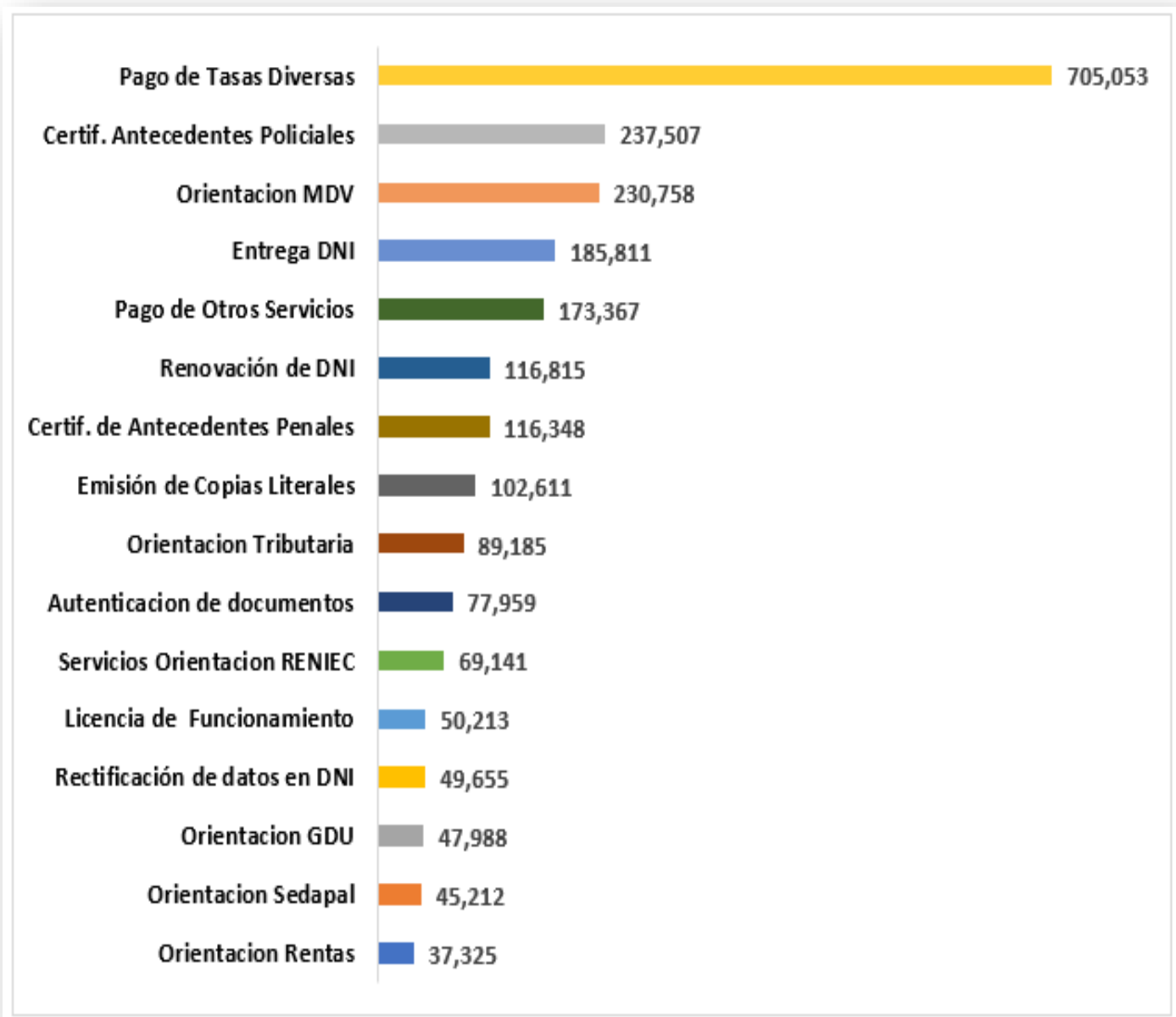
Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.3 Ranking de Servicios en el Centro MAC VENTANILLA

2.3.1 Ranking de Servicios: De Febrero 2014 a Diciembre 2019

Desde el año 2014 hasta el año 2019 (Diciembre), entre los servicios de mayor demanda destacan el concepto de **Pago de Tasas diversas del Banco de la Nación** con 705,053 atenciones seguido por **Certificado de Antecedentes Policiales de Ministerio del Interior** con 237,570 atenciones y **Orientación de los servicios municipales de la Municipalidad de Ventanilla** con 230,758 atenciones.

Ranking de Servicios del año 2014 al 2019 (Diciembre)

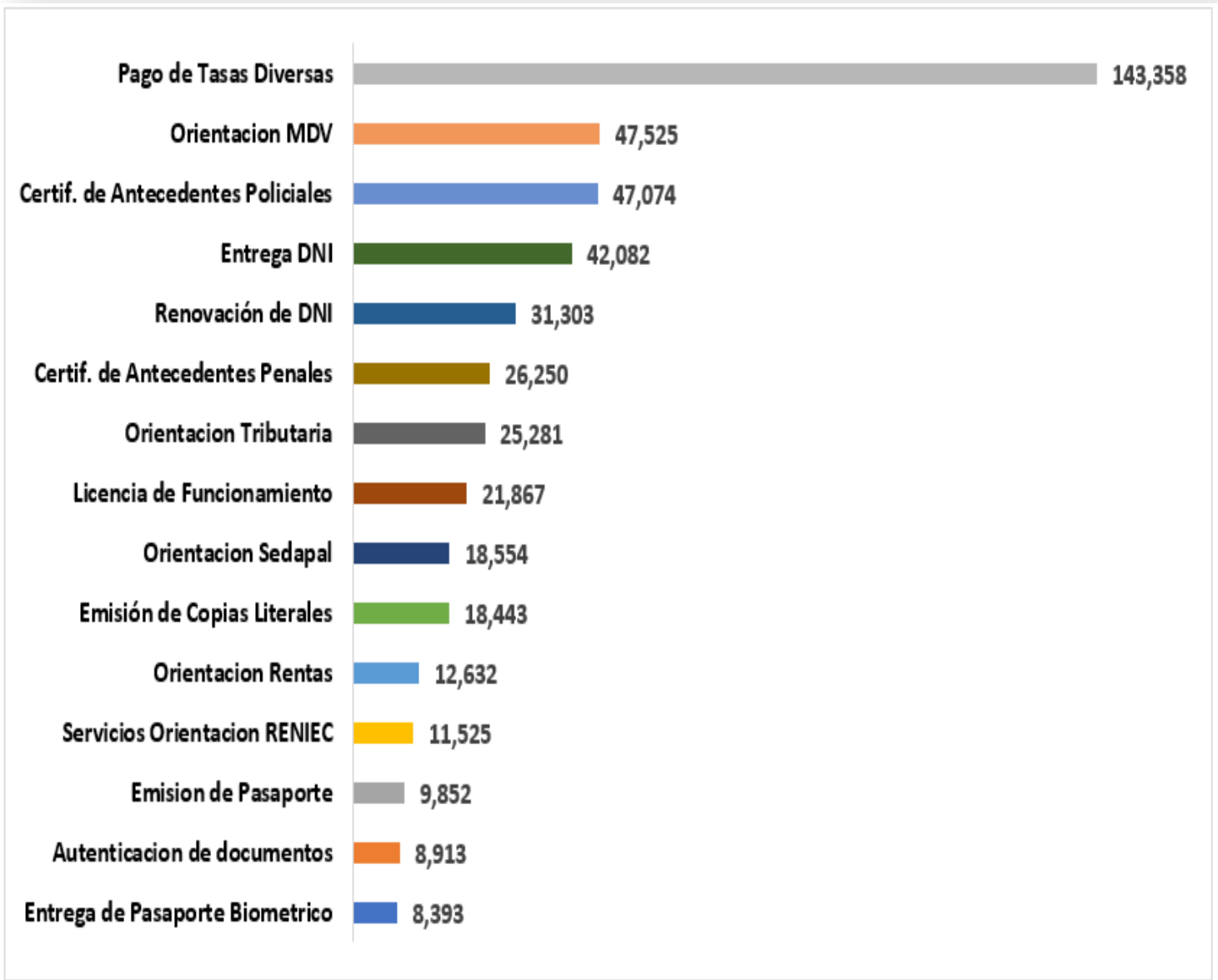


Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.3.2 Ranking de Servicios: Enero a Diciembre del 2019

Los cinco servicios de mayor demanda en el Centro MAC VENTANILLA durante el año 2019 fueron las siguientes: **Pago de tasas Diversas** con 143,358 atenciones, **Orientación de Servicios Municipales** con 47,525, **Certificado de Antecedentes Policiales** con 47,074, **Entrega de DNI** con 42,082 atenciones.

Ranking de Servicios de Enero a Diciembre del 2019

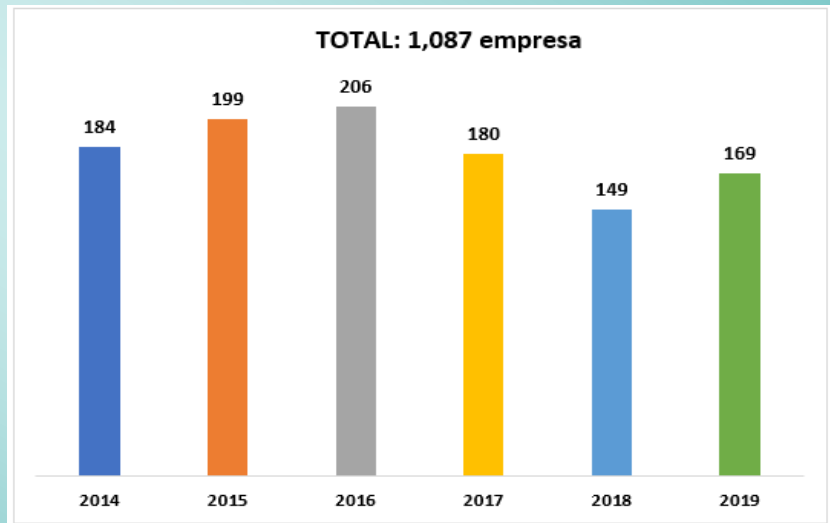


Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.4 Empresas Constituidas en el Centro MAC VENTANILLA

2.4.1 Empresas constituidas del 2014 al 2019

De Febrero 2014 a Diciembre del 2019, se han constituido en el Centro MAC VENTANILLA un total de **1,087** 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.

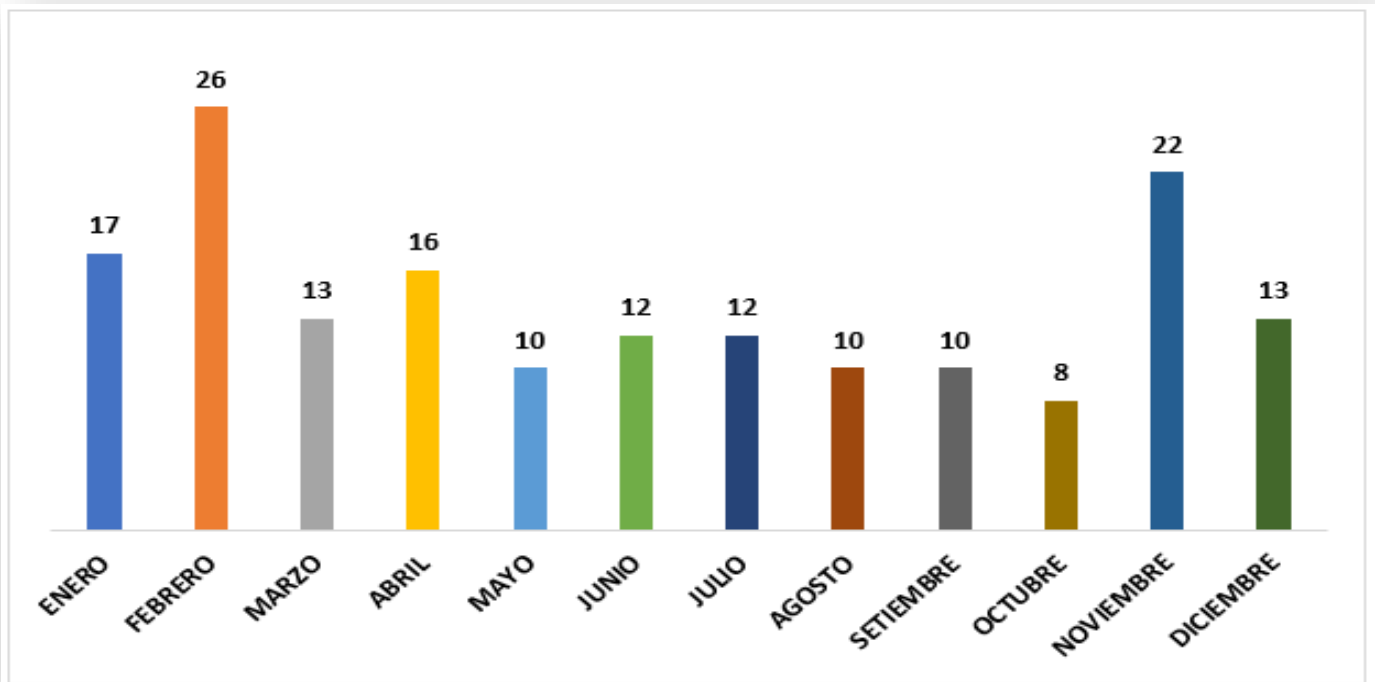
2.4.2 Empresas constituidas en el 2019



Este servicio está integrado por el Banco de la Nación, Mi Empresa, SUNAT y SUNARP las cuales registraron la constitución de **169** empresas desde Enero a Diciembre del 2019. En promedio se han constituido **14** empresas por mes.

En el mes de Febrero se registró el mayor número de empresas constituidas llegando a **26** empresas.

Empresas constituidas de Enero a Diciembre del 2019



Fuente: Ministerio de Producción



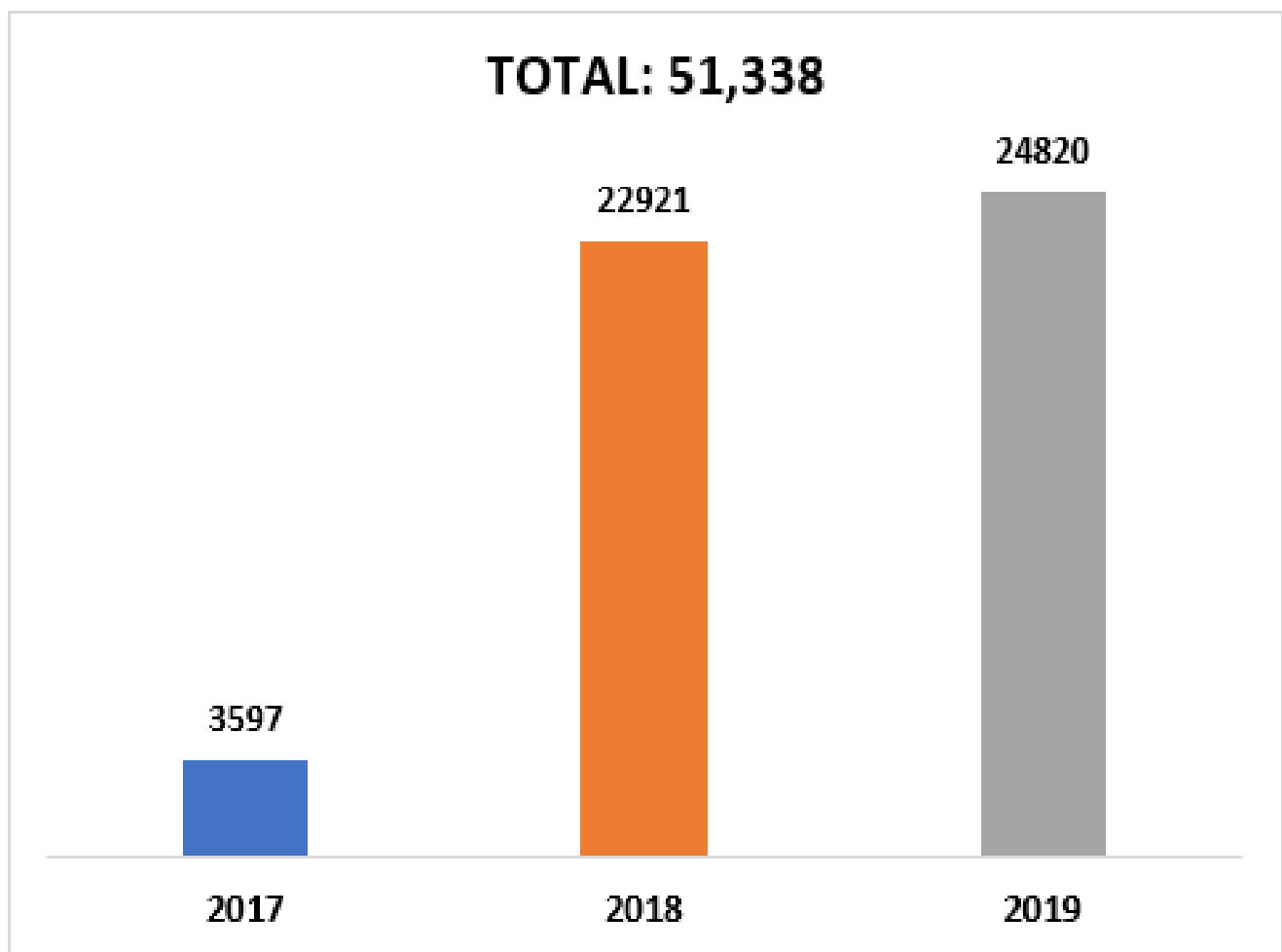
2.5 Plataforma Virtual Multiservicios –PVM

2.5.1 Plataforma Virtual Multiservicios - PVM 2017-2019

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, desde Setiembre del 2017 a **Diciembre del 2019** se realizaron 51,338 atenciones en el PVM.

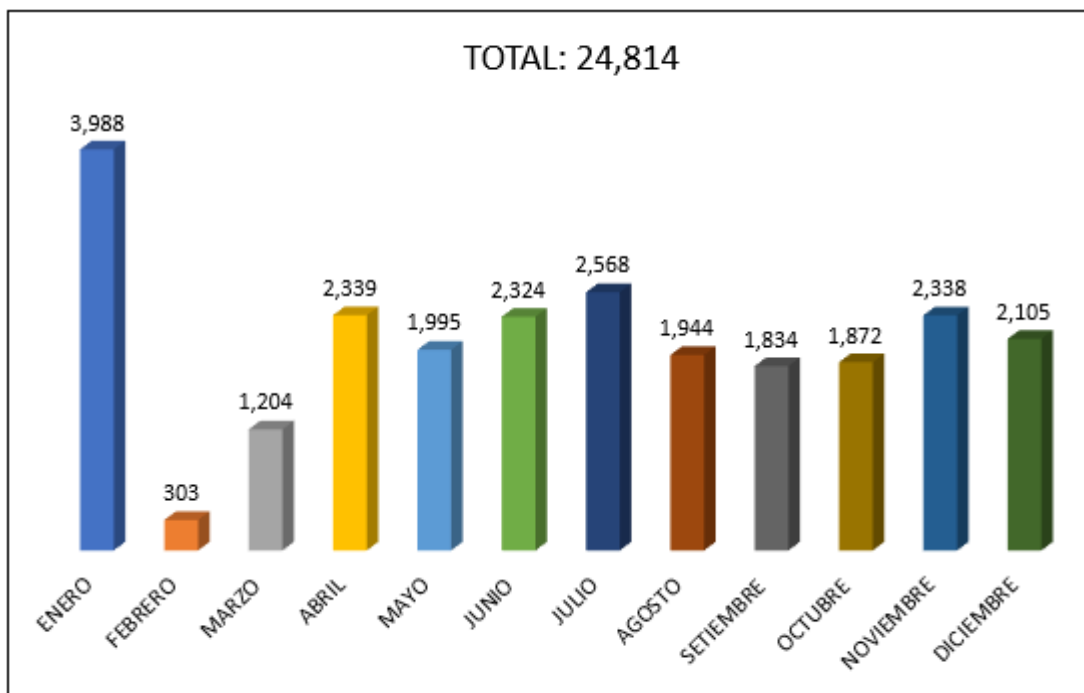
Atenciones PVM 2017 –2019



2.5.2 Plataforma Virtual Multiservicios - PVM 2019

Durante el año 2019 se realizaron 24,814 atenciones, con un promedio de 2,068 atenciones mensuales; registrando la mayor cantidad de atenciones en el mes Enero con 3,988 atenciones

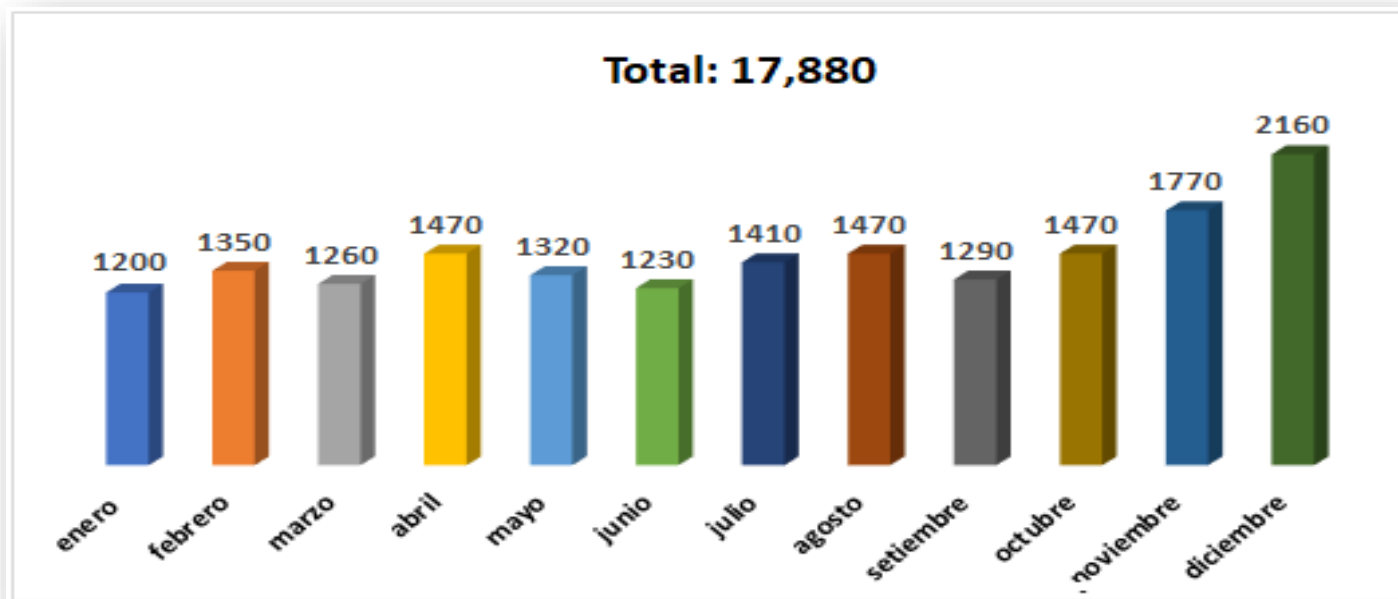
Atenciones PVM 2019



2.6 Servicio Especial del Tópico - 2019

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 2019 por el Tópico fueron de 17,880 ciudadano que acudieron a realizar tramites en la Plataforma del Centro MAC VENTANILLA.

Atenciones de TOPICO 2019



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	Orientación de los servicios de sedapal	✓	-
	Estado de cuenta	-	✓
	Solicitud de suministro nuevo	-	✓
CAJA PIURA	Apertura de cuenta de ahorros	-	✓
	Deposito	-	✓
	Retiros	-	✓
	Orientación 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	✓	-
	Constitución de Empresas	✓	-
	Constancia de Catastral Negativa	✓	-
	Certificado de Jurisdicción	✓	-
	Certificado de Nomenclatura	✓	-
	Certificado de Parámetros Urbanísticos	✓	-
	Licencia de Edificación para Obra PROPIO -PROVIVE	✓	-
	Orientación 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 .	-	✓
	Programación 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	✓	-
	Constancia de Posesión	✓	-
ESSALUD	Acreditaciones	-	✓
	Inscripción al Seguro Regular	✓	✓
	Actualización de Datos	✓	✓
	Inscripción al Seguro Potestativo	✓	✓
	SCTR (Seg. Complmentario de trabajo riesgo)	✓	✓

IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC VENTANILLA

Durante el 2019 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 2019 es: 95.50%.



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

