



CONTENIDO:

I. Presentación de la Estrategia MAC	1
1.1 Historia del Centro MAC Ventanilla	2
II. Estadísticas Acumuladas: Gestión 2014 al 2015 en el Centro MAC VENTANILLA.	3
2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC VENTANILLA.	3
2.1.1 Atenciones presenciales acumuladas 2014 al 2016	3
2.1.2 Atenciones presenciales 2016	4
2.2 Participación Entidades en el Centro MAC VENTANILLA	5
2.2.1 Atenciones por entidad: 2014 al 2015	5
2.2.2 Atenciones por entidad: 2016	6
2.3 Ranking de Servicios en el Centro MAC VENTANILLA	7
2.3.1 Ranking de servicios: 2014 al 2015	7
2.3.2 Ranking de servicios: 2016	8
2.4 Empresas Constituidas en el Centro MAC VENTANILLA	9
2.4.1 Empresas constituidas del 2014 al 2015	9
2.4.2 Empresas constituidas en 2016	10
2.5 Servicio Especial Tópico—2016 en el Centro MAC VENTANILLA	11
2.6 Capacitación :Taller Vivencial de Integración Trabajo en Equipo para Asesores MAC VENTANILLA	12
III. Relación de Entidades que participan en el Centro MAC VENTANILLA y servicios que brindan.	13-15
IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC VENTANILLA.	16-17

BOLETIN ANUAL -2016

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 varios procedimientos de tramite tanto de la comuna distrital como de entidades del estado, las entidades que atienden son: SUNAT, SUNARP, RENIEC , BANCO DE LA NACION , INDECOPI , PODER JUDICIAL , MINISTERIO del INTERIOR 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 2014 se registró un total de 278,391 atenciones y para el cierre del año 2015 se registraron 393,804 atenciones. 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: Certificado de Antecedentes Policiales, 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.

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.



II. Estadísticas Acumuladas: Gestión 2014 al 2015 en el Centro MAC VENTANILLA

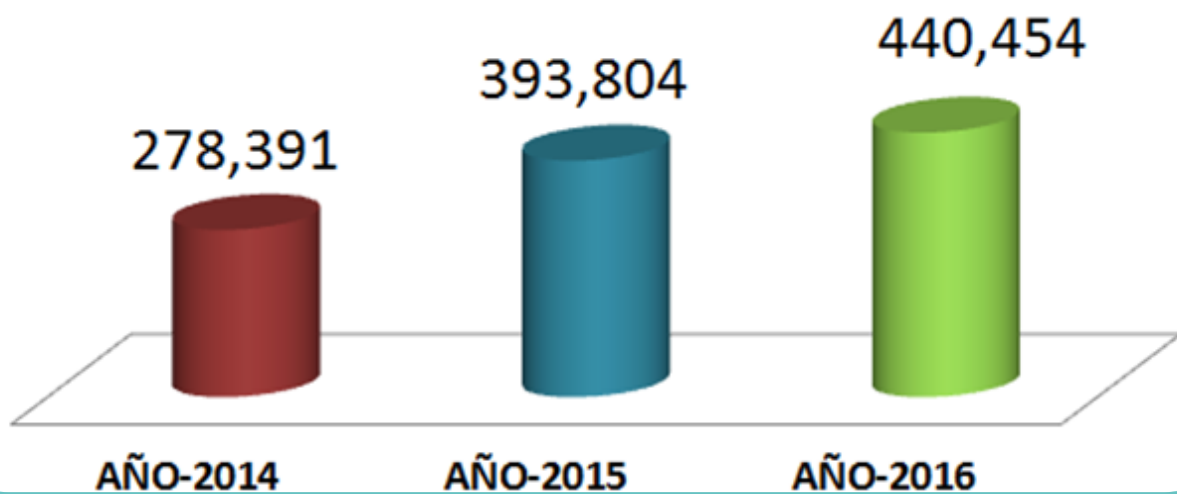
2.1 Atenciones Presenciales en el Centro MAC VENTANILLA



2.1.1 Atenciones Presenciales

Desde la inauguración del Centro MAC VENTANILLA en Febrero del año 2014 hasta el mes de Diciembre de año 2016, hemos registrado **1.112,649** atenciones.

Evolución de las atenciones brindadas del año 2014 al 2016



Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

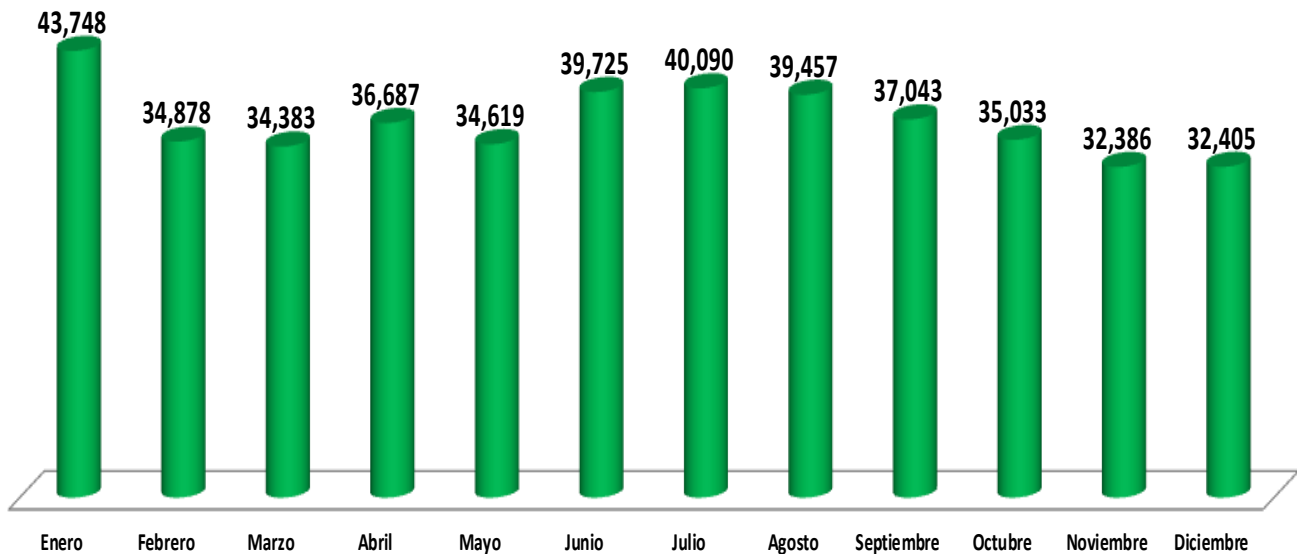
2.1.2 Atenciones Presenciales 2016

El promedio mensual de atenciones realizadas en el año 2016 fue de 36,705 atenciones.

En el Enero de 2016 registramos la mayor cantidad de atenciones (43,748).



Atenciones de Enero a Diciembre del 2016



Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

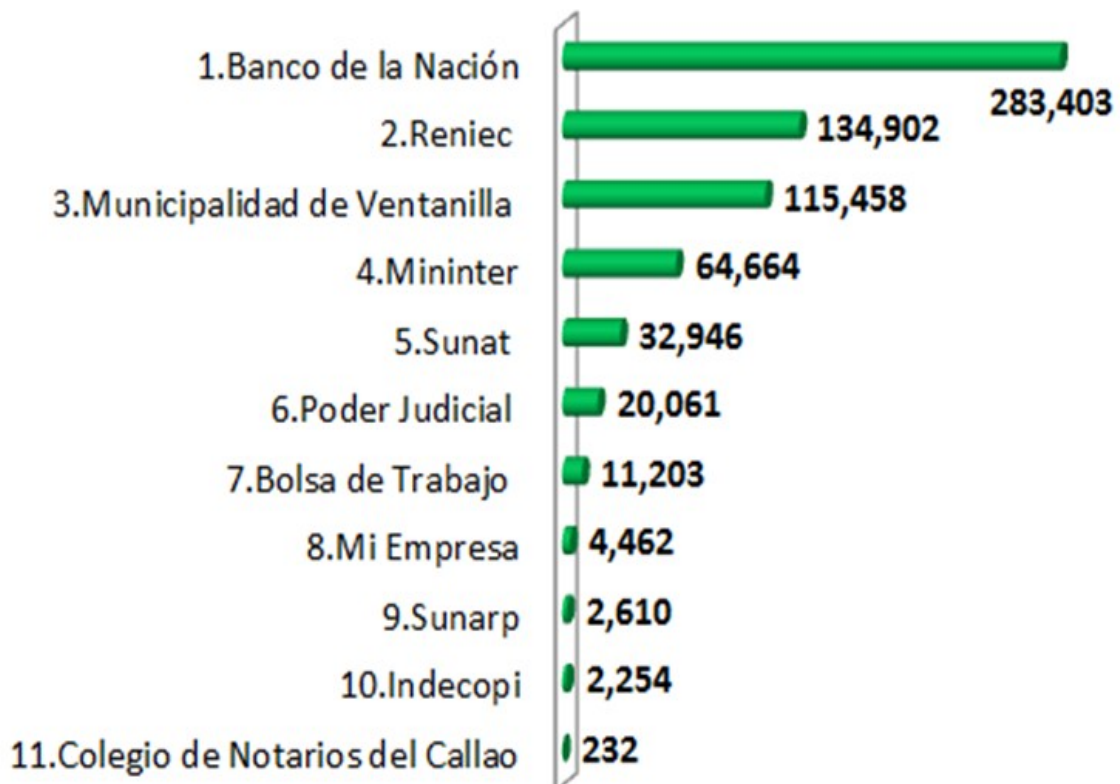
2.2 Participación de Entidades en el Centro MAC VENTANILLA

2.2.1 Atenciones por Entidad: 2014 al 2015

El volumen acumulado de atenciones por entidad en el Centro MAC VENTANILLA, desde el año 2014 hasta el mes de diciembre de 2015 ha aumentado progresivamente.

Como se muestra en la gráfica siguiente, las atenciones brindadas por el BANCO DE LA NACION, RENIEC, MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, MININTER, SUNAT y PODER JUDICIAL; representan el 96% de las atenciones

Atenciones por Entidad: 2014 al 2015



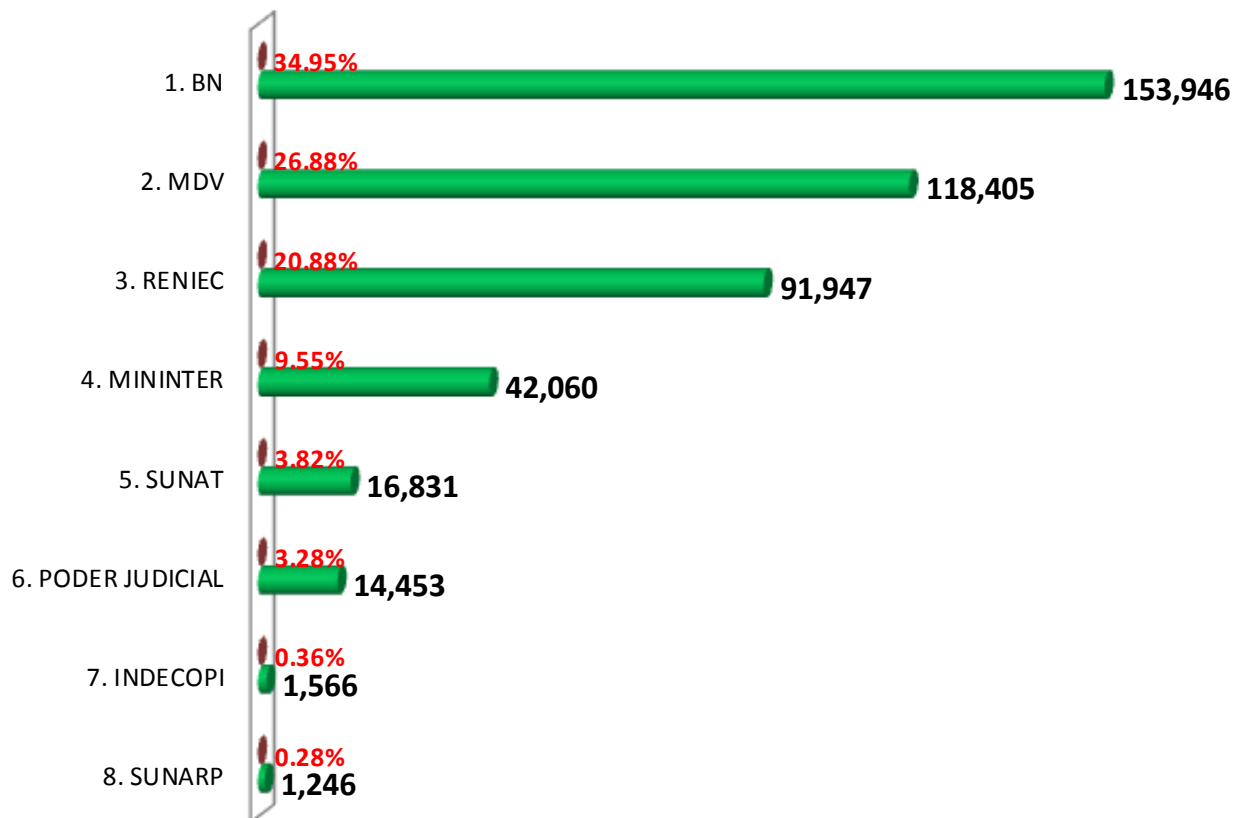
Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.2.2 Atenciones por Entidad: 2016

El mayor volumen de atenciones realizadas se concentra en cuatro entidades que, se detallan a continuación y que en conjunto, representan el 92.26% del total:

Banco de la Nación, RENIEC,
Municipalidad de Ventanilla, MININTER.

Atenciones por Entidad de Enero a Diciembre de 2016



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

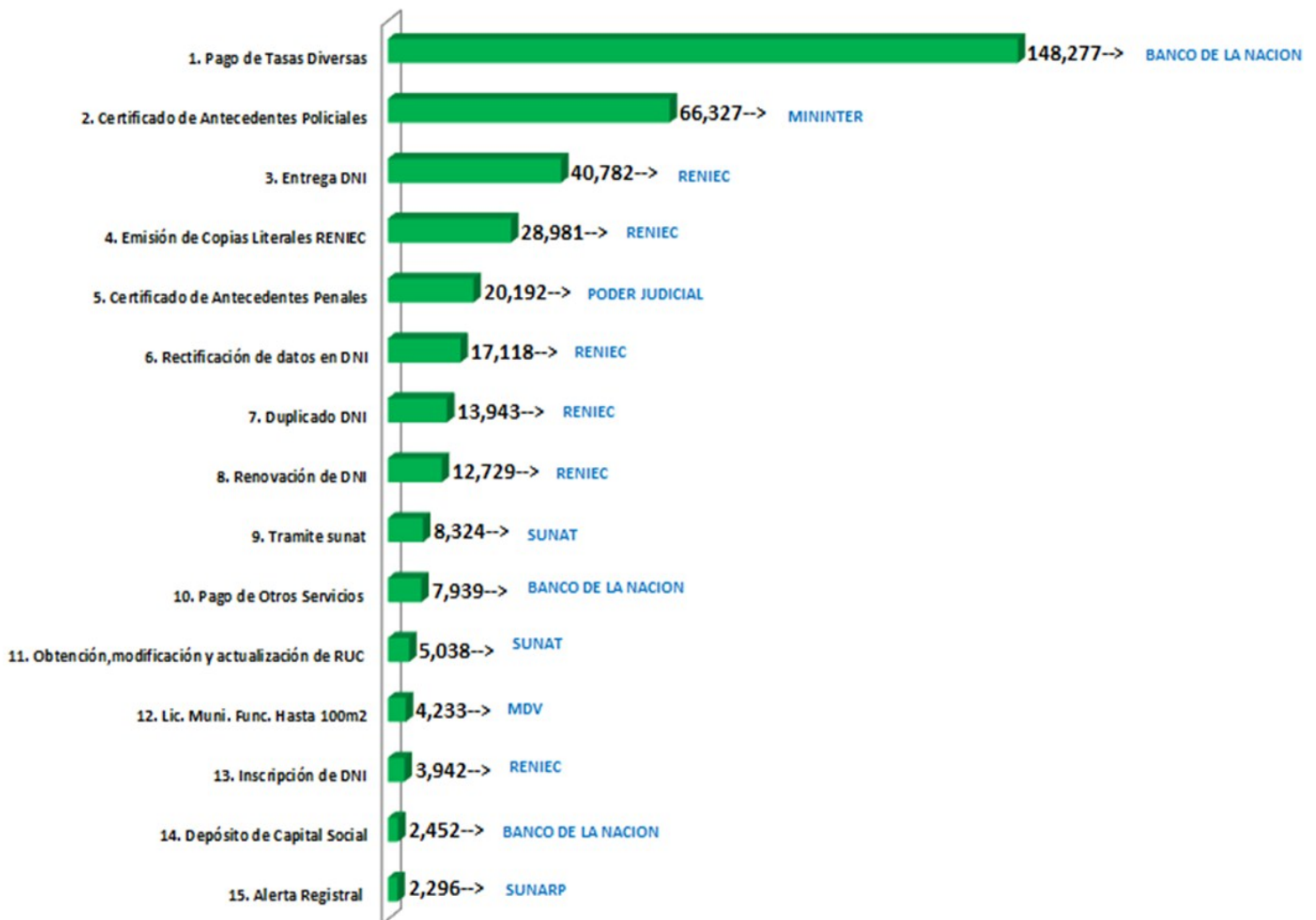
2.3 Ranking de Servicios en el Centro MAC VENTANILLA

2.3.1 Ranking de Servicios: 2014 al 2015

Desde el año 2014 hasta el año 2015, entre los servicios de mayor demanda acumulada destacan el **Pago de Tasas** del Banco de la Nación con **148,277** atenciones realizadas, Certificados de Antecedentes Policiales del

Ministerio del Interior con **66,327** atenciones, **Entrega DNI** y **Emisión de Copias Literales** con Reniec con **69,793** y **Certificado de Antecedentes Penales** el Poder Judicial con **20,192** atenciones.

Ranking de Servicios: 2014 al 2015



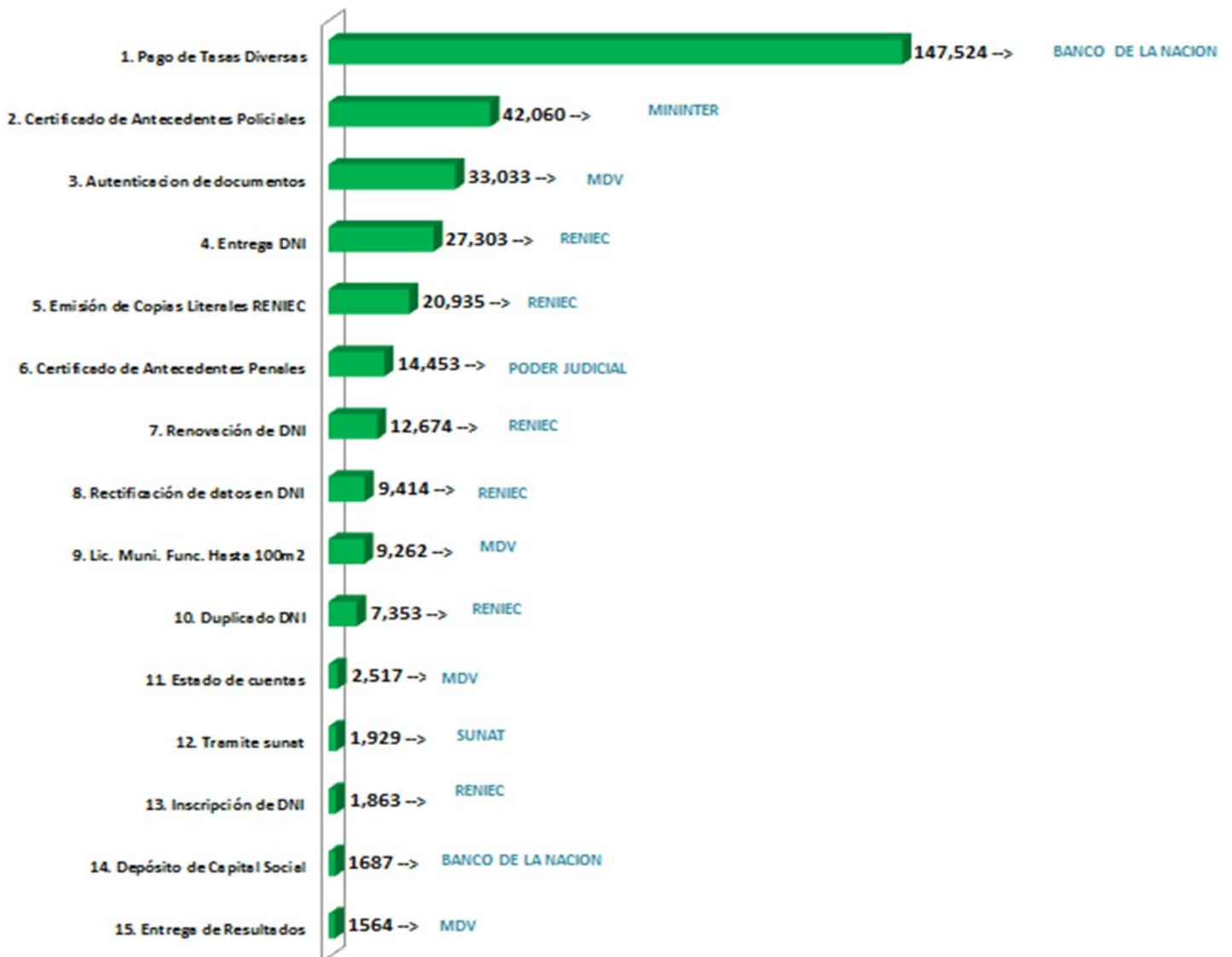
Fuente: Fuente: Sistema Queuesmart-Gestor de colas Centro Mac Ventanilla

2.3.2 Ranking de Servicios: 2016

Los servicios de mayor demanda en el Centro MAC VENTANILLA durante el año 2016 han sido: **Pago de tasas** del Banco de la Nación, representa el 45% (**147,524** atenciones), **Certificado de Antecedentes Policiales** del Ministerio del Interior que representa el 13% (**42,060** atenciones).

Emisión de Copias Literales y Entrega DNI de Reniec que representa el 14.39% (**48,238** atenciones), **Autenticación de Documentos** Municipalidad de Ventanilla representa 10% (**33,033**) **Certificado de Antecedentes Penales** del Poder Judicial que representa el 4.31% (**14,453** atenciones).

Ranking de servicios de Enero a Diciembre de 2016



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

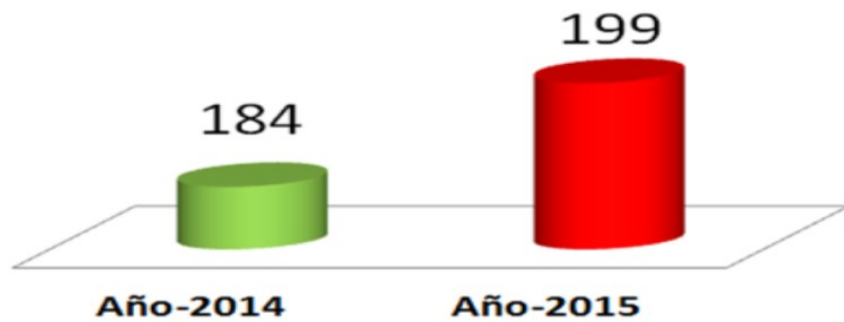
2.4 Empresas Constituidas en el Centro MAC VENTANILLA

2.4.1 Empresas constituidas del 2014 al 2015

De Febrero 2014 a Diciembre 2015 se han constituido en el Centro MAC VENTANILLA **383** empresas, siendo constante su crecimiento.



Evolucion de la Cantidad de Empresas Constituidas en el Centro MAC VENTANILLA desde el Año 2014 al 2015



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 2016



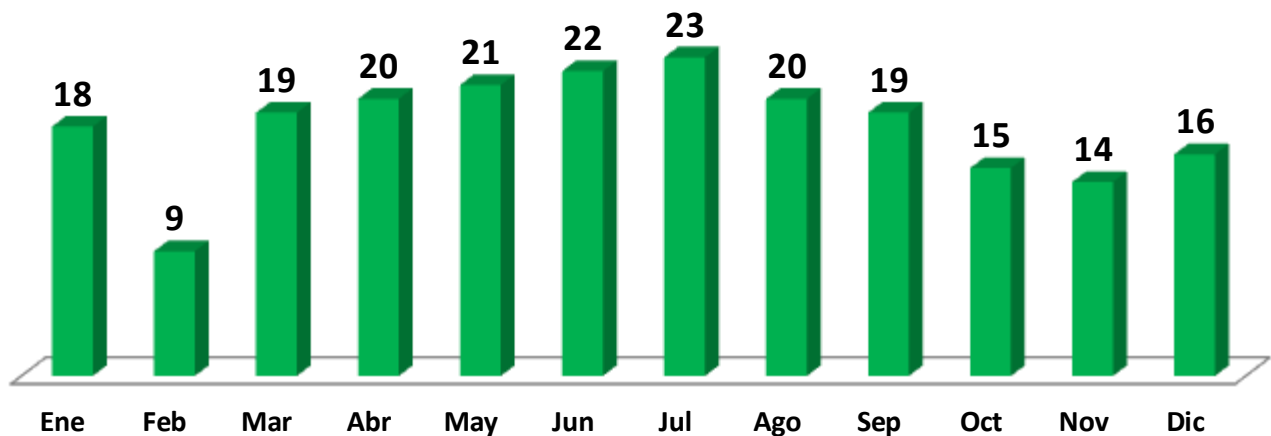
Este servicio está integrado por el Banco de la Nación, Mi Empresa, SUNAT y SUNARP, registraron la constitución de **589** empresas durante el año 2016. En promedio se han constituido **18** empresas por mes.

En el mes de Julio se registró el mayor número de empresas constituidas llegando a **23** empresas.



Adicionalmente, durante el primer trimestre del año 2016 brindamos 3 capacitaciones orientadas a MYPES que hemos organizado en coordinación con: SUNAT. (Factura Negociable y Factura Electrónica, Declaración Jurada Anual 2015-Personas Naturales, Tributación para Emprendedores, Taller “Emprende y Formalízate: Tu Camino al Éxito”).

Empresas constituidas de Enero a Diciembre de 2016



Fuente: Ministerio de Producción

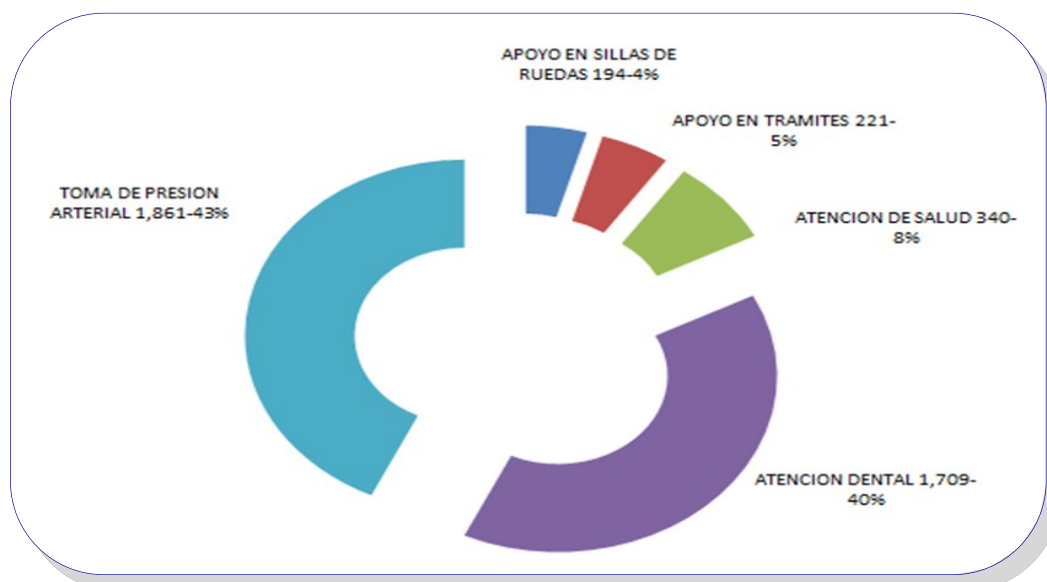


2.5 Servicio Especial del Tópico - 2016

Servicio brindado para la atención de los administrados quienes durante su estadía en el Mac son asistidos por personal especializado (enfermeras, odontólogos, paramédicos, técnicos en enfermería) del Tópico, quienes ofrecen los servicios de: Medición de la presión arterial a adultos mayores, madre gestantes, Odontogramas a niños y adultos, asistencia con silla de ruedas para personas con discapacidad física, adultos mayores, gestantes. También contamos la Ambulancia a disposición de cualquier emergencia médica del MAC.

El total de atenciones realizadas por el Tópico fueron 4,325 administrados que acudieron a realizar tramites en la Plataforma del Centro MAC VENTANILLA.

Mes	APOYO EN SILLAS DE RUEDAS	APOYO EN TRAMITES MAC	ATENCION DE SALUD	ATENCION DENTAL	TOMA DE PRESION ARTERIAL	Total general
ENERO			65		271	336
FEBRERO	57	16	56		241	370
MARZO	21	79	52		169	321
ABRIL	24	34	33		221	312
MAYO	11	28	33	118	124	314
JUNIO	24	42	37	250	281	634
JULIO	5	3	21	210	72	311
AGOSTO	5	12	14	290	54	375
SEPTIEMBRE	26	4	10	297	189	526
OCTUBRE	20		19	205	186	430
NOVIEMBRE	1	3		271	35	310
DICIEMBRE				68	18	86
Total general	194	221	340	1,709	1,861	4,325



Fuente: Tópico Atenciones Centro Mac Ventanilla

2.6 Capacitación Para Asesores Mac Ventanilla : Taller Vivencial de Integración y Trabajo en Equipo

Capacitaciones para los asesores del Mac Ventanilla Con el fin de mejorar el rendimiento productivo y elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de sus habilidades, actitudes y conocimientos así mismo realizar un plan de acción para tomar buenas decisiones y alternativas que sirvan para mejorar la comunicación, para cumplir las metas fijadas.

Alcanzar la Sinergia es el objetivo principal del Equipo en el lugar de trabajo desarrollando sistemas que nos permitan completar las tareas de manera eficiente y rápida ;El resultado será la confianza y el apoyo de sus miembros.



III. Relación de Entidades que participan en el Centro MAC VENTANILLA y servicios que brindan.

En el Centro MAC VENTANILLA contamos con la participación de 8 entidades que brindan en forma conjunta 52 servicios públicos a la ciudadanía.

Entidad	Servicio	Orientacion	Tramite
Banco de la Nación	Depósito capital social	-	✓
	Pago de Tasas Diversas	-	✓
	Otros Servicios	-	✓
RENIEC	Orientación servicios RENIEC	✓	-
	Inscripción de DNI	-	✓
	Renovación de DNI	-	✓
	Rectificación de DNI	-	✓
	Duplicado de DNI	-	✓
	Canje de LE a DNI	-	✓
	Copia literal de partida de nacimiento	-	✓
	Copia literal de partida de defunción	-	✓
	Copia literal de acta de matrimonio	-	✓
	Certificado de Inscripción de identidad	-	✓
Constancia negativa de inscripción	-	✓	
SUNARP	Alerta registral	✓	-
	Orientación al usuario	✓	-
	Registro de personas jurídicas	✓	-
	Búsqueda y reserva de nombre	-	✓
	Entrega de búsqueda y reserva de nombre	-	✓
Ministerio del Interior	Certificado de antecedentes policiales	-	✓
Poder Judicial	Certificado de antecedentes penales	-	✓

Entidad	Servicio	Orientacion	Tramite
INDECOPI	Atención de reclamos	-	✓
	Búsquedas fonéticas	-	✓
	Búsquedas figurativas	-	✓
	Orientación en demás servicios	✓	-
	Protección al consumidor	✓	-
	Registro de marca y signos distintivos	✓	✓
SUNAT	Información de charlas	✓	-
	Orientación tributaria	✓	-
	Trámite para obtener Clave SOL	-	✓
	Obtención, modificación y actualización de RUC (Clave SOL)	-	✓
	Entrega de formularios SUNAT	✓	-
Mi Empresa	Orientacion para Constituir Empresas	✓	-
	Asesoría en constitución de asociaciones	✓	-
	Elaboración de minuta o acto constitutivo	-	✓
	Información de charlas	✓	-
Bolsa de Trabajo	Orientacion y Intermediación Laboral	✓	-

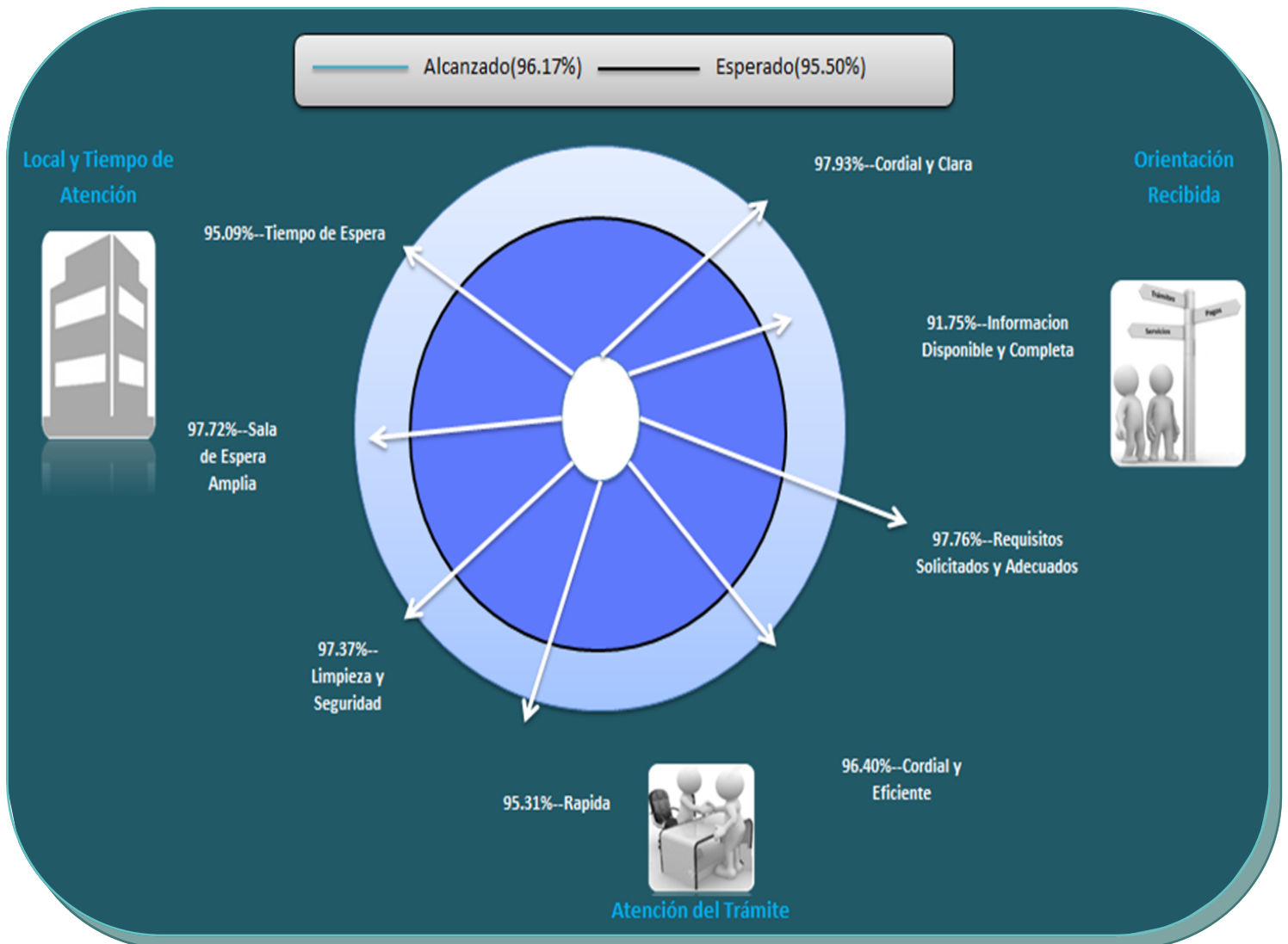
Entidad	Servicio	Orientacion	Tramite
MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA	Duplicado de Cuponera	-	✓
	Estado de cuenta	-	✓
	Constancia de No Adeudo	-	✓
	Constancia de Catastral Negativa	-	✓
	Certificado de Jurisdicción	-	✓
	Certificado de Nomenclatura	-	✓
	Certificado de Parámetros Urbanísticos	-	✓
	Licencia de Edificación para Obra Nueva Sitio PROPIO -PROVIVE	-	✓
	Orientacion de Matrimonio Civil	✓	-
	Publicación de edictos de expediente matrimoniales tramitados en otros municipios	-	✓
	Postergación de fecha de matrimonios	-	✓
	Dispensa de publicación de edictos matrimoniales	-	✓
	Matrimonio Civil	-	✓
	Autenticación de Documentos	-	✓
	Duplicado de licencia de funcionamiento	-	✓
	Cese de actividades	-	✓
	Constancia de ejercer o no actividades comerciales, industriales o de servicio	-	✓
	Procedimiento no contencioso de separación convencional y divorcio ulterior .	✓	-
	Programación de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones -ITSE-Expost	-	✓
	Consulta de Compatibilidad de Uso por Zonificación	-	✓
	Permiso de Venta Ambulatoria	-	✓
	Entrega de Resultados de Procedimientos Municipales -MDV	-	✓
	Licencias de Funcionamiento Hasta 100m2	-	✓
Licencias de Funcionamiento de 101 a 500 m2	✓	-	
Licencias de Funcionamiento mayores a 500 m2	✓	-	

IV. Índice de satisfacción ciudadana en el Centro MAC VENTANILLA

Durante el 2016 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 2016 es: 96.17%.





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



Contactar: 1800

