



Gobierno Regional  
del Callao

# MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – MAC Callao

## CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

### CALLAO



**Estadísticas del Centro MAC Callao**

**Boletín Mensual**

**ENERO, 2018**

## CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. ESTADÍSTICAS DEL CENTRO MAC CALLAO	6
<b>2.1 Estadísticas del mes de Enero 2018</b>	
a) Afluencia del público	7
b) Participación de las entidades en el Centro MAC Callao	7
c) Ranking de Servicios con mayor demanda	8
d) Empresas Constituidas	9
e) Nivel de atención y tasa de abandono	9
<b>2.2 Niveles de Satisfacción del Usuario Enero 2018</b>	
a) Atención del personal	10
b) Trato del personal en la recepción	10
c) Trato del personal en el módulo del servicio	11
d) Tiempo de espera	11
e) Disponibilidad de información	12
f) Claridad de información recibida	12
g) Ambiente del local	13
h) Sexo del público usuario	13
<b>2.3 Estadísticas acumuladas (Agosto 2012 –Enero 2018)</b>	14
a) Afluencia acumulada del público	14
b) Participación acumulada de las entidades en el Centro MAC Callao	15
c) Ranking de Servicios acumulados con mayor demanda	15
d) Empresas Constituidas acumuladas	16
e) Nivel de atención y tasa de abandono acumulada	16
3. RELACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO MAC CALLAO	18

## 1. PRESENTACIÓN

Estimados representantes de las diferentes entidades públicas y privadas, participantes de la plataforma del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, nos complace presentarles la edición de nuestro Boletín Mensual correspondiente al Mes de Enero del 2018.

El Centro MAC Callao, se encuentra ubicado en la Av. Oscar R. Benavides N°3886 – Bellavista, en el primer nivel del Centro Comercial Mall Aventura Plaza, cuenta con el privilegio de contar con la preferencia de un importante sector de la población, el cual se manifiesta en una constante línea ascendente de usuarios, manteniendo para ello los más altos estándares de calidad, eficacia y calidez en los diferentes servicios prestados por las entidades del Estado en la plataforma de atención del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao.

El Centro de Mejor Atención al Ciudadano del Callao – MAC Callao, cuenta en la actualidad con la participación de 10 entidades: Banco de la Nación, Ministerio del Interior, Poder Judicial, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, Instituto Nacional Penitenciario – INPE, Superintendencia Nacional de Migraciones – SUNAMIN, Ministerio de Relaciones Exteriores y las funciones transferidas al Gobierno Regional del Callao en los sectores de Salud, Producción, Transportes y Comunicaciones.

Las características de este Modelo de Atención del Estado son:

- Visión del Estado al Servicio del Ciudadano.
- Maximizar la cobertura y calidad de los servicios prestados.
- Oferta de servicios públicos en un mismo local.
- Ubicación estratégica de los centros MAC.
- Horario ampliado de atención (Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 08:00 p.m.; Sábados de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.; Domingos y Feriados de 09:00 a.m. a 01:00 p.m.).

El Centro MAC – Callao, inició sus operaciones el 13 de Agosto del 2012, permitiendo que la ciudadanía de la Región Callao y los ciudadanos en general, se beneficien con cuarenta y nueve (49) diferentes servicios, brindados por las diez (10) entidades participantes de la plataforma del Centro de Atención.

En enero, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, alcanzó la atención de 81,199 ciudadanos, y esperamos seguir creciendo en las atenciones de los diferentes servicios brindados. Además, hemos logrado acumular un total de 3, 632, 673 ciudadanos atendidos en un poco más de cuatro años de funcionamiento, desde el inicio de sus operaciones 13 de agosto del 2012.

Asimismo, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao en coordinación con reconocidas Instituciones Públicas y Privadas, viene dictando diferentes capacitaciones y charlas dirigidas al público en general. En esta oportunidad nuestro Auditorio estuvo en mantenimiento preventivo en el plan mejoras y no se realizaron actividades.

Los resultados alcanzados de las actividades del presente mes, han sido posible por el compromiso asumido y el denodado esfuerzo de cada uno de los Asesores de Servicios de las diferentes entidades participantes; con el equipo de profesionales, técnicos y asistentes del MAC Callao y además por el invalorable apoyo desplegado por la Alta Dirección del Gobierno Regional del Callao.

Lic. Elizabeth S. Navarro Zúñiga  
Coordinadora General del Centro MAC Callao

## 2. ESTADÍSTICAS DEL CENTRO MAC CALLAO

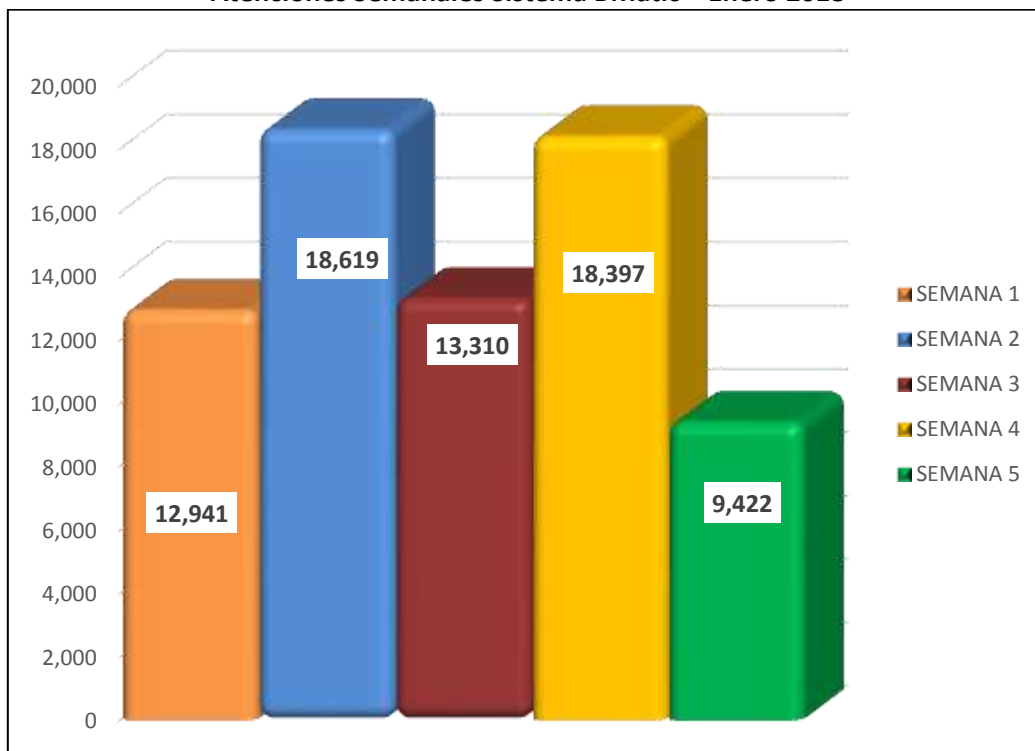
### 2.1 Estadísticas del mes de Enero del 2018

En lo que se refiere a las atenciones, que se realizan en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC Callao, se está considerando la información registrada en el Sistema BMATIC- Gestor de colas del MAC Callao y las atenciones reportadas por la Plataforma Virtual Multiservicio (PVM) RENIEC.

Se presentarán los resultados obtenidos de la siguiente forma:

- Afluencia de público.
- Participación de las entidades en el Centro MAC Callao.
- Ranking de servicios con mayor demanda.
- Empresas constituidas.
- Nivel de atención y tasa de abandono.

**Cuadro Nº 1**  
**Atenciones Semanales Sistema BMatic – Enero 2018**



Fuente: Sistema BMATIC – Gestor de colas Centro MAC Callao

#### a) Afluencia de público

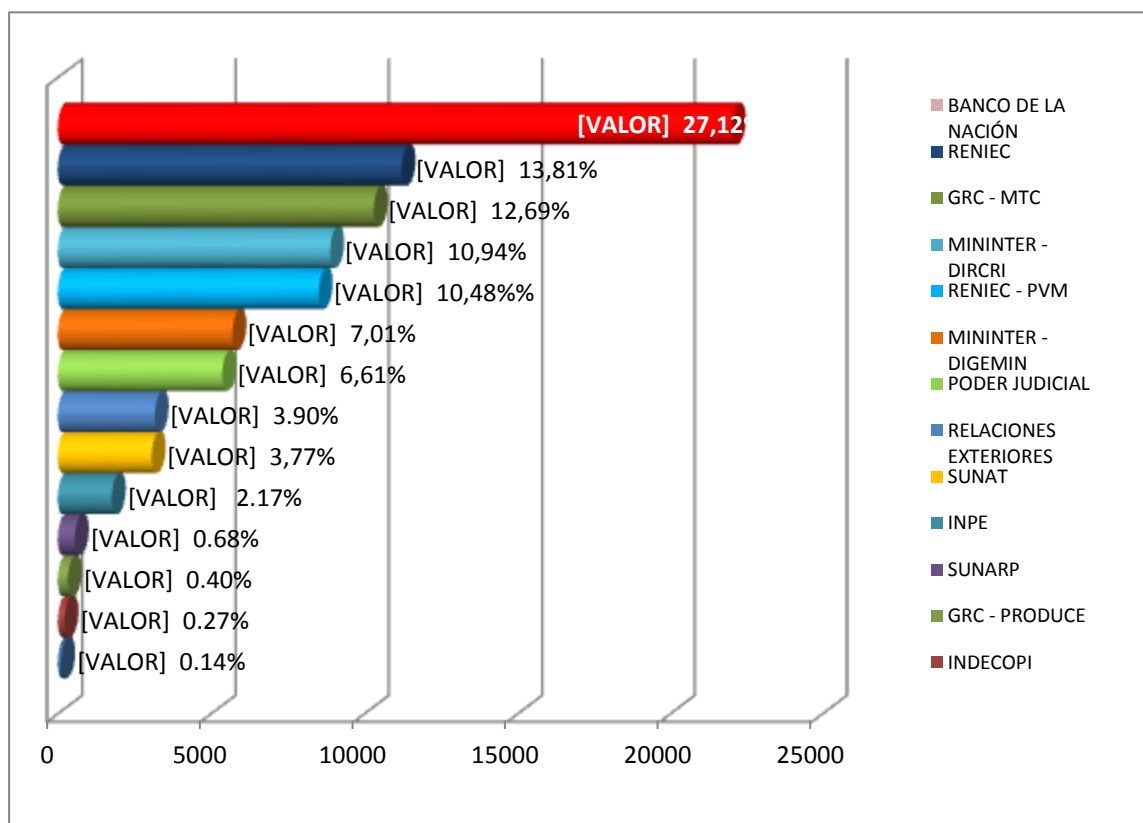
Durante el mes de Enero hemos tenido, 81,199 en atenciones al público; de las cuales, 72,689 (89.52%) fueron tickets registrados en el administrador de colas B-Matic del Centro

MAC Callao (Cuadro Nº 1) y 8,510 (10.48%) atenciones reportadas por la Plataforma Virtual Multiservicio (PVM) – RENIEC.

**b) Participación de las Entidades en el Centro MAC Callao.**

El volumen de atenciones por entidad en el Centro MAC Callao, correspondiente al mes de Enero 2018, se ha concentrado en 7 entidades que representan el 88.66% del total de atenciones (81,199 tickets atendidos), las entidades que presentan la mayor demanda son el Banco de la Nación, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones (MTC), Ministerio del Interior – DIRCRI, Plataforma Virtual Multiservicio – (PVM) RENIEC, Superintendencia Nacional de Migraciones – DIGEMIN, Poder Judicial (PJ), tal como se aprecia en el Cuadro Nº 2.

**Cuadro Nº 2**  
**Participación por entidad registrada en MAC Callao – Enero 2018**



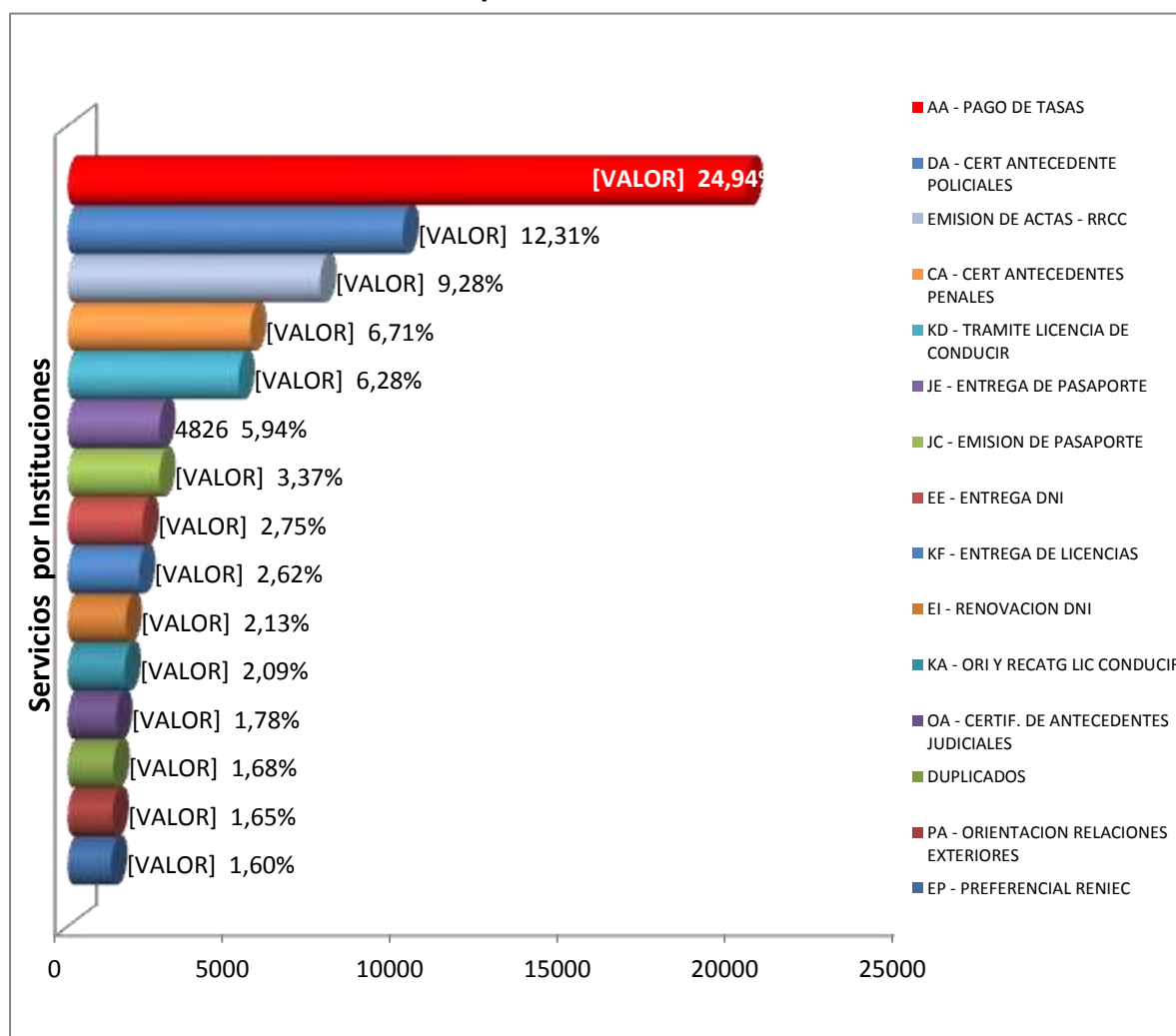
c) Fuente: Sistema BMATIC – Gestor de colas Centro MAC Callao y PVM-Reniec

Se ha elaborado el ranking de los servicios con mayor demanda por parte de los ciudadanos en el mes de Enero del 2018, destacándose el Pago de Tasas del Banco de la Nación, el mismo que representa el 24.94% (20,252 tickets atendidos) del total de las atenciones del mes. La expedición del Certificado de Antecedentes Policiales del Ministerio del Interior, representa el 12.31% (9,996 tickets atendidos), la Plataforma Virtual PVM-

Reniec con la Emisión de Actas, atendió el 9.28% (7,532 tickets atendidos), el Poder Judicial con la emisión del Certificado de Antecedentes Penales atendió el 6.71% (5,447 tickets atendidos), la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones (MTC), con el Trámite de Licencia de Conducir, atendió 6.28% (5,096 tickets atendidos), la Superintendencia Nacional de Migraciones – DIGEMIN con la Entrega de Pasaporte representan 5.94% (4,826 tickets atendidos) y la Emisión de Pasaporte representan el 3.37% (2,734 tickets atendidos), RENIEC con la Entrega de DNI, atendió el 2.75% (2,236 tickets atendidos).

### Cuadro Nº 3

#### Servicios con mayor demanda en MAC Callao – Enero 2018

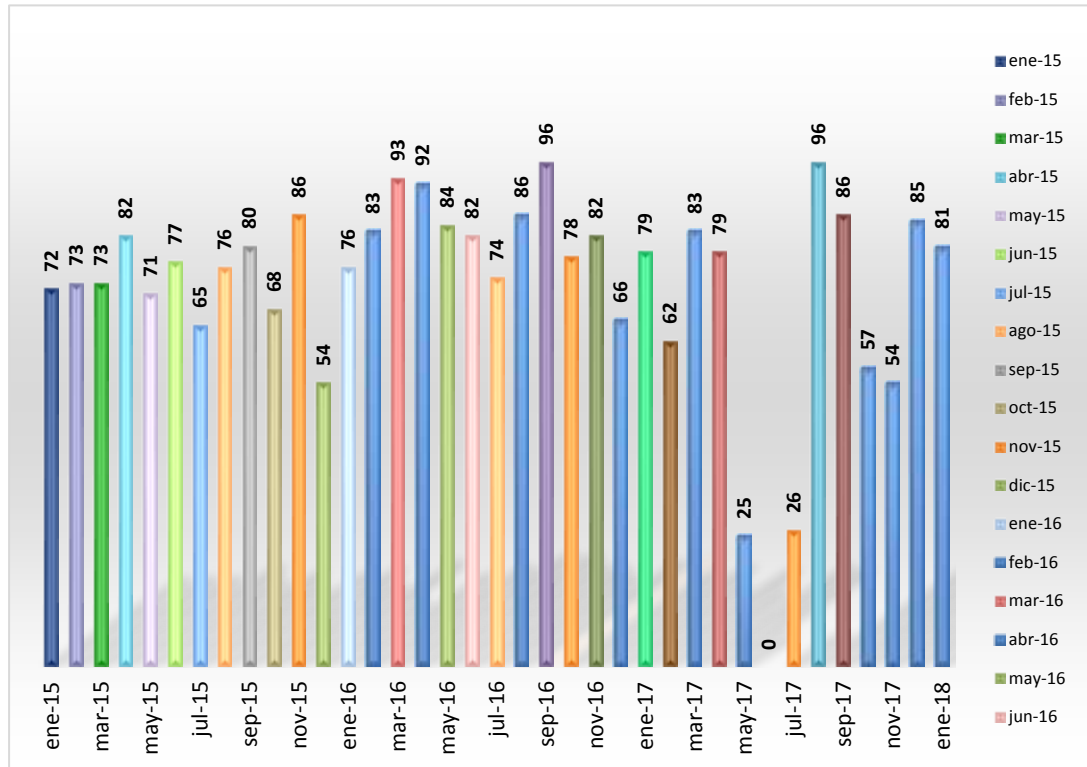


#### d) Empresas Constituidas.

El servicio base, que integra a entidades como el Banco de la Nación, Notarías del Callao, Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, Superintendencia Nacional

de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT y las funciones transferidas al Gobierno Regional del Callao en materia de Producción, han realizado la constitución de ochenta y un (81) empresas en el mes de enero del año 2018. (Cuadro N° 4)

**Cuadro N° 4**  
**Empresas Constituidas Enero 2015- Enero 2018**



Fuente: Elaboración del Acto Constitutivo –PRODUCE – Centro MAC Callao.

**e) Nivel de atención y tasa de abandono.**

El nivel de atención alcanzada en el Centro de Mejor Atención del Ciudadano – MAC Callao, durante el mes enero del 2018 alcanzó el 94.51%; y la tasa de abandono fue de 5.49% durante el presente mes de operaciones, habiéndose registrado un aumento respecto al mes de diciembre que alcanzó una tasa de abandono del 4.90%.

Nivel de atención Mensual	<b>94.51%</b>
Tasa de abandono Mensual	<b>5.49%</b>

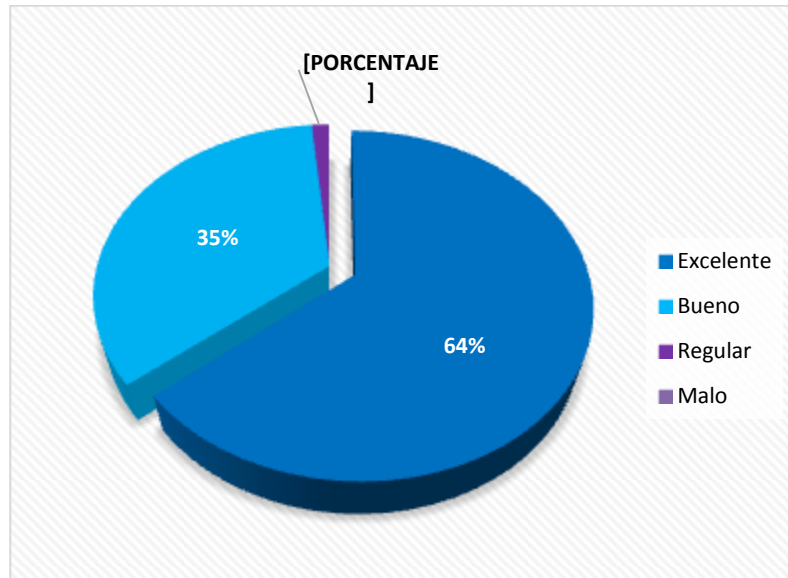
Cabe indicar, que, para el presente mes, el promedio diario de atenciones alcanzado fue de 2,707 ciudadanos.

**2.2 Niveles de Satisfacción del usuario – Enero 2018**



**a) Atención del personal**

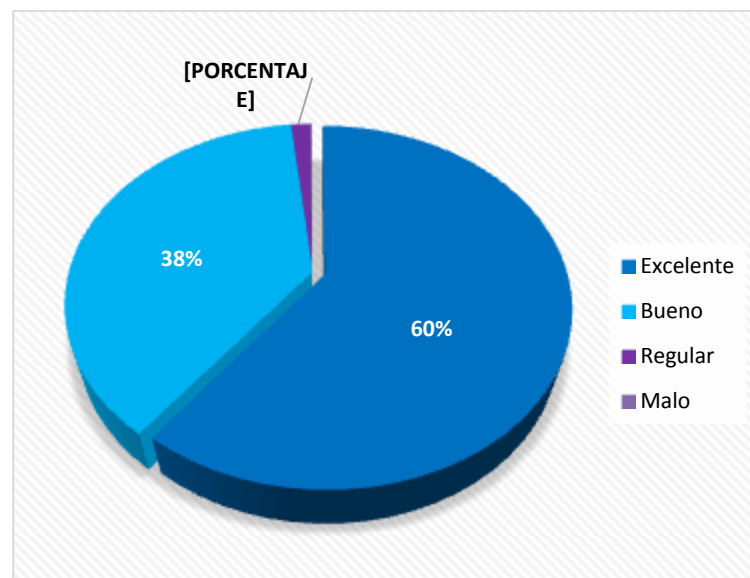
De las encuestas de calidad realizadas en el mes de Enero, el 64% del público usuario ha calificado de excelente la atención del personal MAC Callao y el 35% ha calificado de bueno.



Fuente: Elaborado en base encuestas por Calidad y Procesos - Centro MAC Callao.

**b) Trato del personal en la recepción**

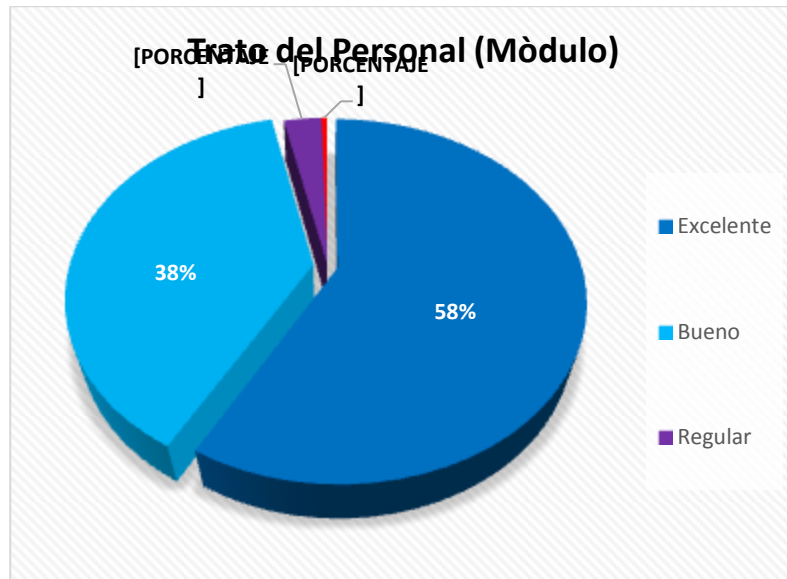
El personal de recepción tiene una calificación excelente del 60%, y bueno de 38% durante el mes de enero 2018.



Fuente: Elaborado en base encuestas por Calidad y Procesos - Centro MAC Callao.

**c) Trato del personal en el módulo del servicio**

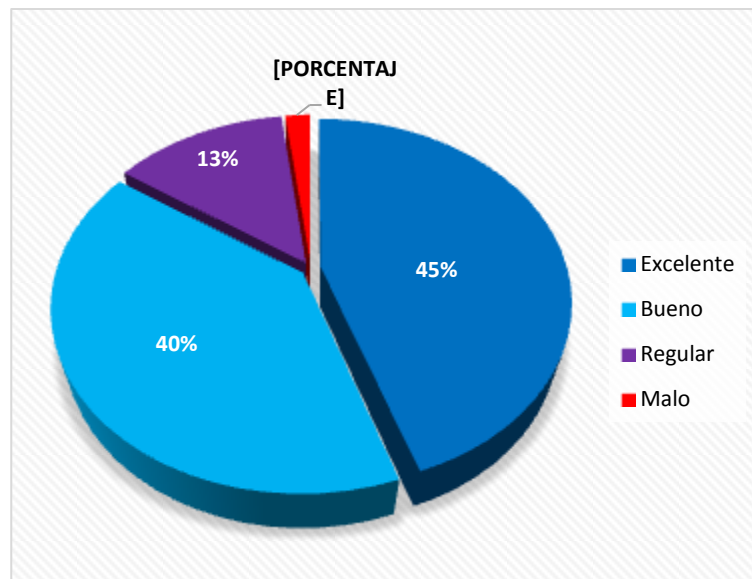
El personal de los módulos de servicios ha recibido una calificación de excelente con 58% y bueno de 38%, durante el mes de enero por su trato en la atención del público.



Fuente: Elaborado en base encuestas por Calidad y Procesos - Centro MAC Callao.

**d) Tiempo de espera**

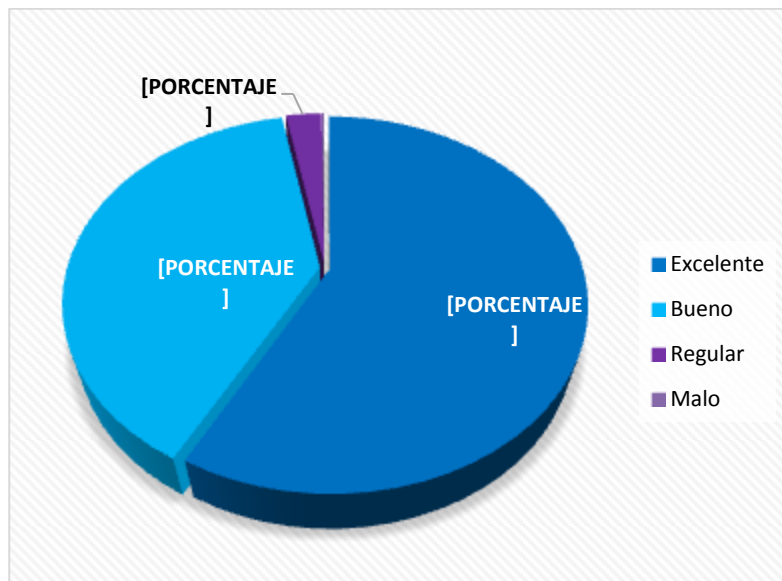
El público usuario en el mes de enero, ha calificado el tiempo de espera como excelente con 45% y bueno con el 40%.



Fuente: Elaborado en base encuestas por Calidad y Procesos - Centro MAC

**e) Disponibilidad de información**

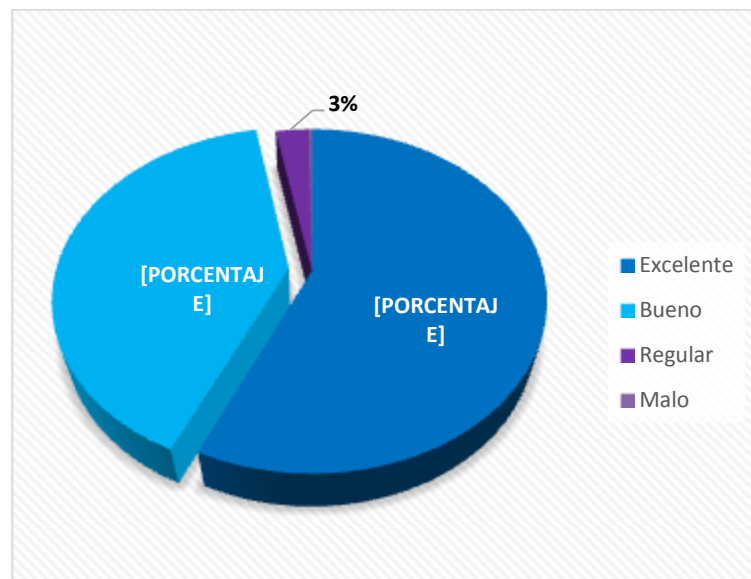
En el mes de enero, el público usuario ha calificado la disponibilidad de la información proporcionada por el personal del Mac Callao con el 58% para excelente y con el 39% para bueno.



Fuente: Elaborado en base encuestas por Calidad y Procesos - Centro MAC

#### f) Claridad de información recibida

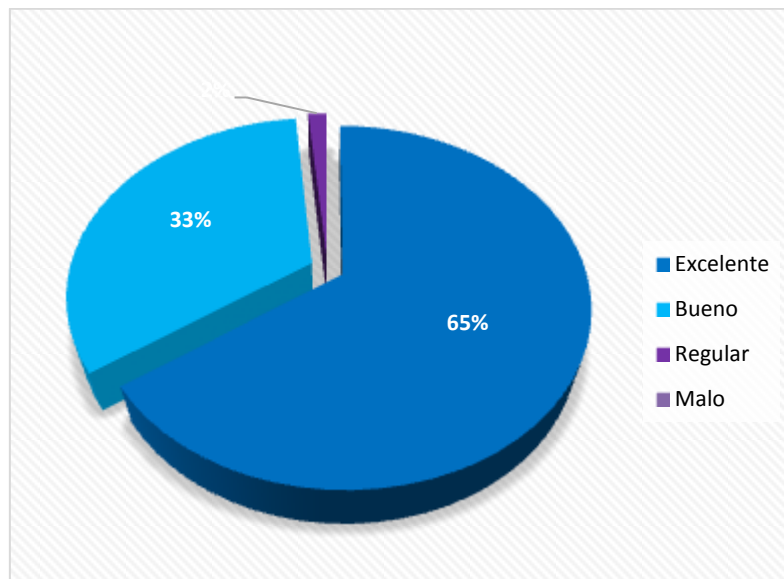
El público usuario ha señalado con el 57% de excelencia la claridad de información recibida del personal de contacto del Mac Callao y con el 40% como bueno.



Fuente: Elaborado en base encuestas por Calidad y Procesos - Centro MAC

#### g) Ambiente del local

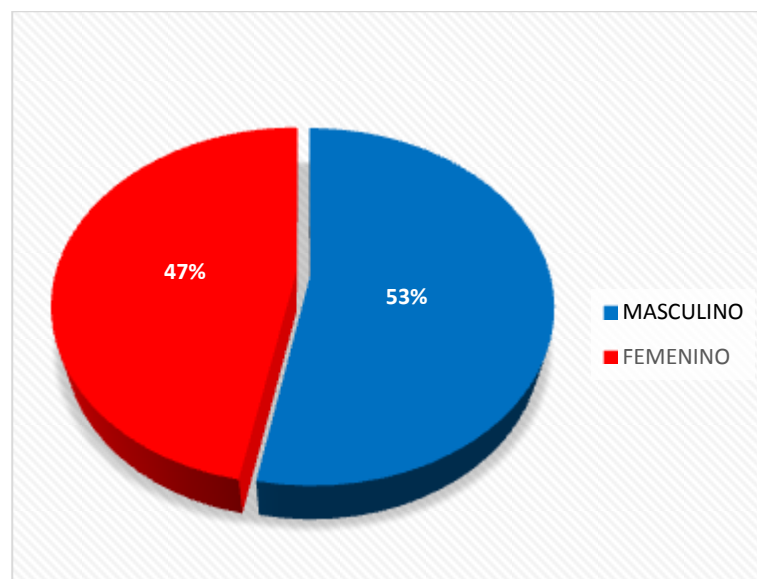
En el mes de enero, el público usuario ha calificado con el 65% de excelente los ambientes del Centro MAC Callao.



Fuente: Elaborado en base encuestas por Calidad y Procesos - Centro MAC Callao.

#### h) Género del público usuario

El público usuario asistente al MAC Callao en el mes de enero, ha sido en un 53% masculino y en un 47% femenino.



Fuente: Elaborado en base encuestas por Calidad y Procesos - Centro MAC Callao.

### 2.3 Estadísticas acumuladas (Agosto 2012 – Enero 2018)

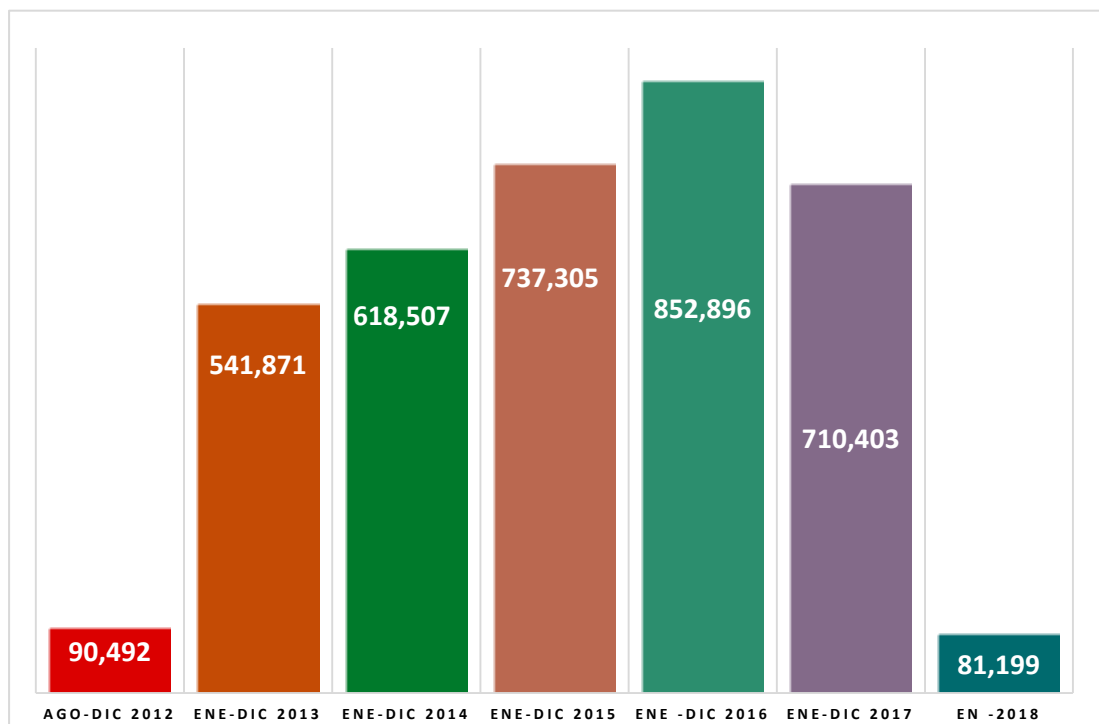
Para las estadísticas acumuladas, desde el inicio de operaciones del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, se está considerando la información registrada en el

Sistema BMATIC – Gestor de colas del MAC Callao y complementariamente las proporcionadas por la Plataforma Virtual Multiservicio (PVM) – RENIEC.

Se presentarán los resultados obtenidos de la siguiente forma:

- a) Afluencia acumulada de público
- b) Participación acumulada de las entidades en el Centro MAC Callao
- c) Ranking de servicios acumulados
- d) Empresas constituidas acumuladas
- e) Nivel de atención y tasa de abandono acumulada

**Cuadro Nº 5**  
**Atenciones Acumuladas Agosto 2012 -Enero 2018**



Fuente: Sistema BMATIC. Gestor de Colas \_Centro MAC Callao y PVM RENIEC

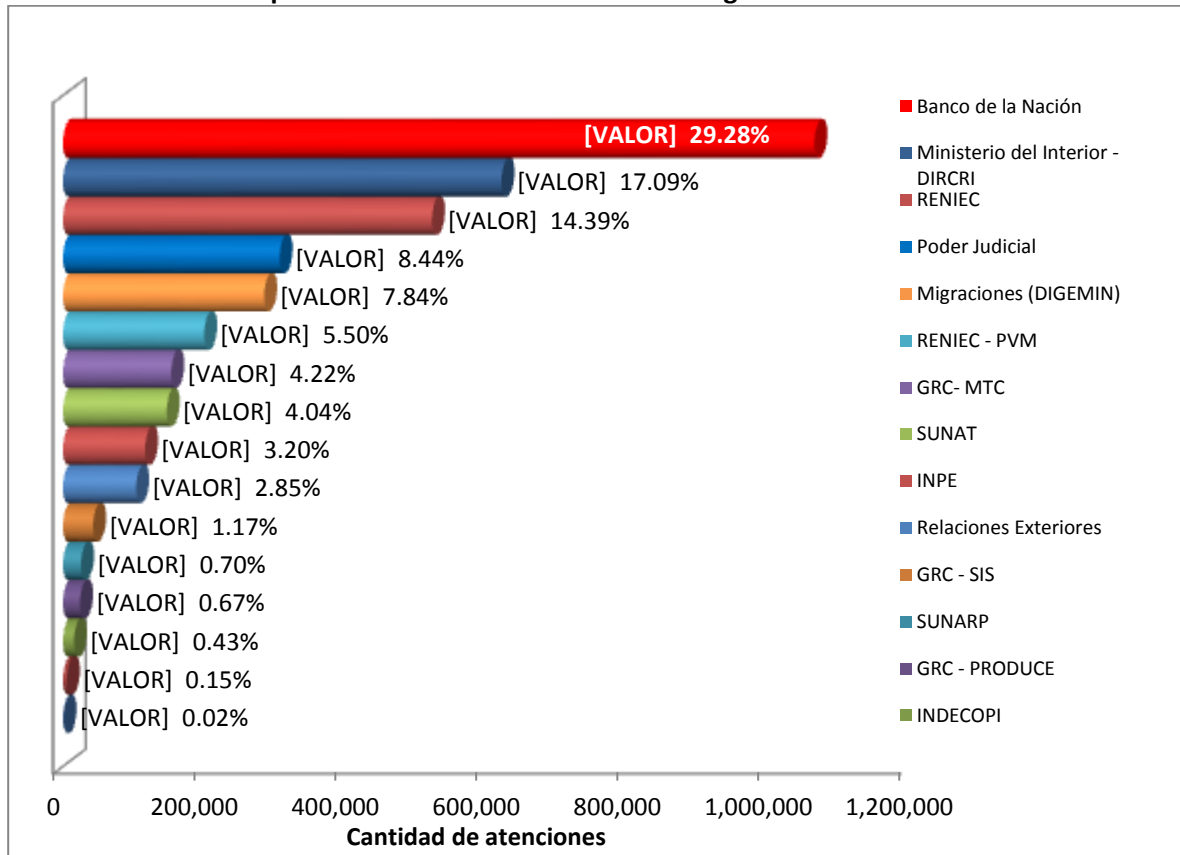
**a) Afluencia acumulada de público**

Es importante señalar que, desde el inicio de sus operaciones, el 13 Agosto del 2012, hasta el 31 de enero del 2018, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, atendió a 3, 632, 673 tickets acumulados, de los cuales, se han registrado en el Sistema BMATIC– Gestor de colas 3, 432, 737 (94.50%) tickets y la Plataforma Virtual Multiservicio (PVM) – RENIEC ha reportado 199,926 (5.50%) atenciones.

**b) Participación acumulada de las entidades en el Centro MAC Callao.**

El volumen de atenciones por entidad en el Centro MAC Callao, desde el inicio de sus operaciones hasta el mes de enero del 2018, se puede observar en el Cuadro N° 6.

**Cuadro N° 6**  
**Participación Acumulada de las entidades Agosto 2012-Enero 2018**

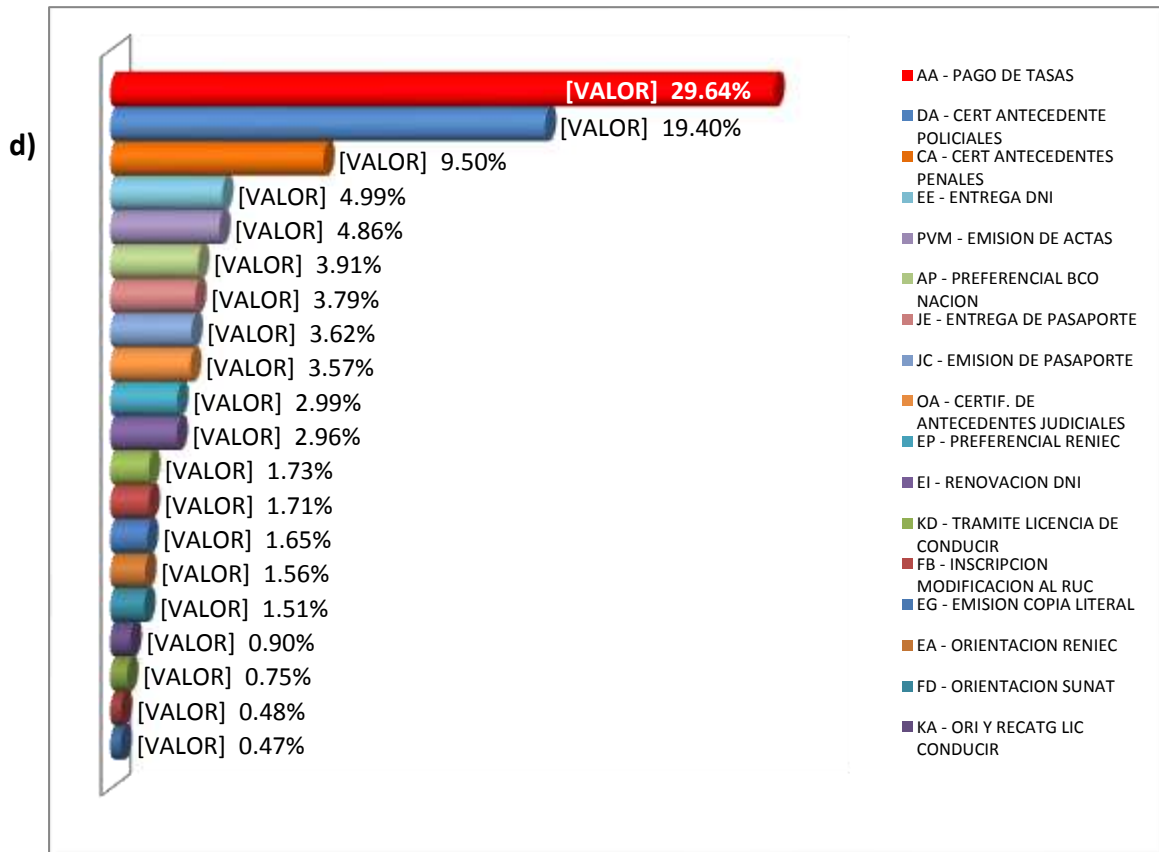


Fuente: Sistema BMatic-Gestor de colas - Centro MAC Callao y PVM - Reniec

### c) Ranking de servicios acumulados con mayor demanda.

Se ha elaborado el ranking de los 15 servicios con mayor demanda desde el inicio de las operaciones del Centro MAC Callao hasta el mes de enero del 2018, destacándose el pago de tasas del Banco de la Nación, el mismo que representa el 29.64% (921,548 tickets atendidos) del total de las atenciones acumuladas. La emisión del certificado de antecedentes policiales del Ministerio del Interior, el mismo que representa el 19.40% (603,288 tickets atendidos). El Poder Judicial con la emisión del certificado de antecedentes penales atendió el 9.50% (295,508 tickets atendidos) de la demanda acumulada hasta el 31 de enero del 2018.

**Cuadro N° 7**  
**Servicios acumulados con mayor demanda 31 de Enero del 2018**



Fuente: Sistema BMatic Gestor de colas - Centro MAC Callao y PVM - Reniec

**tituidas acumuladas.**

Desde el inicio de sus operaciones del MAC Callao, se han reportado la elaboración de 4,314 actos constitutivos de empresas, como puede apreciarse en el Cuadro N° 8.

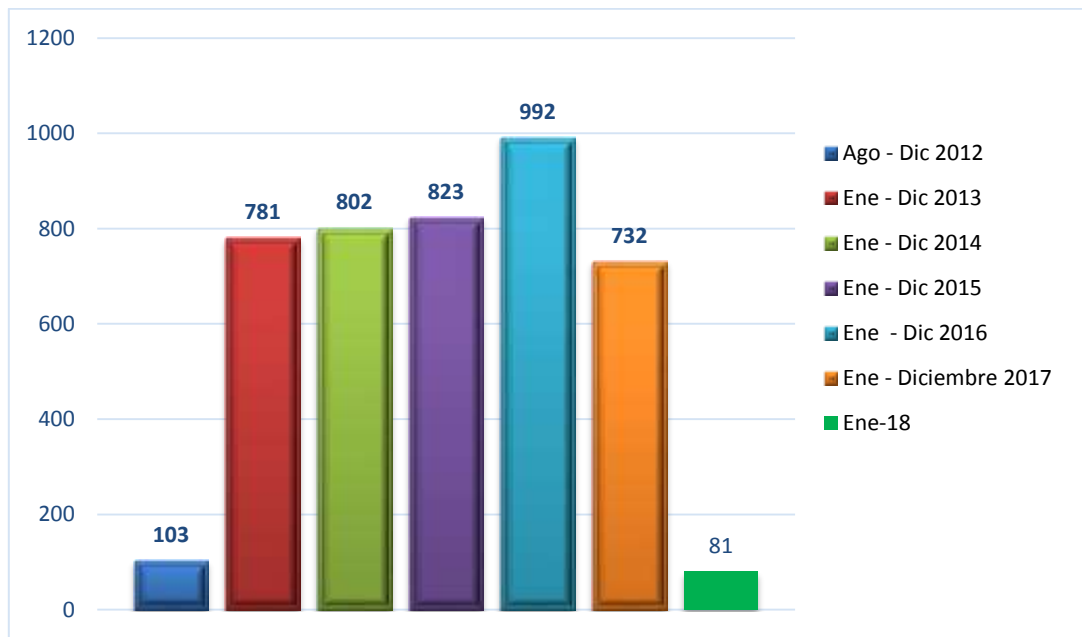
**e) Nivel de atención y tasa de abandono acumulado.**

El nivel de atención alcanzado en el Centro de Mejor Atención del Ciudadano – MAC Callao, acumulado al 31 de enero del 2018 es de 94.79% y la tasa de abandono es de 5.21% desde el inicio de operaciones.

Nivel de atención Acumulada	94.79%
Tasa de abandono Acumulada	5.21%

Cabe indicar, que, para el presente mes, el promedio diario de atenciones alcanzado fue de 2,707 ciudadanos.

**Cuadro N° 8:  
 Empresas Constituidas al 31 de Enero del 2018**



Fuente: Sistema de Elaboración del Acto Constitutivo – PRODUCE – Centro MAC Callao



### 3. RELACIÓN DE PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS EN EL CENTRO MAC CALLAO

ENTIDAD	SERVICIO	ORIENTACIÓN	TRÁMITE
BANCO DE LA NACIÓN	Pago de Tasas		X
	Depósito Capital Social		X
	Apertura Cta. Cte. MYPE		X
	Depósito Cta. Cte. MYPE		X
	Devolución Capital Social		X
	Transferencia Capital Social		X
RENIEC	Orientación de servicios RENIEC	X	
	Inscripción de DNI		X
	Rectificación de Datos		X
	Duplicado de DNI		X
	Emisión de Copia Literal de Partida de Nacimiento		X
	Emisión de Copia Literal de Partida de Defunción		X
	Emisión de Copia Literal de Acta de Matrimonio		X
	Constancia Negativa de Inscripción		X
	Certificado de Inscripción de Identidad		X
	Renovación de DNI		X
MINISTERIO DEL INTERIOR	Certificado Antecedentes Policiales		X
PODER JUDICIAL	Certificado de Antecedentes Penales		X
SUNAT	Obtención, Modificación y Actualización de RUC		X
	Entrega de Formularios SUNAT	X	
	Solicitud de clave SOL		X
	Orientación Tributaria	X	
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - SIS	Orientación SIS - Gratuito	X	
	Afiliación SIS - Gratuito		X

ENTIDAD	SERVICIO	ORIENTACIÓN	TRÁMITE
SUNARP	Búsqueda y Reserva de Nombre		X
	Orientación en Registro de Personas Jurídicas	X	
	Orientación en el Servicio de Alerta Registral	X	
INPE	Certificado de Antecedentes Judiciales		X
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - PRODUCE	Asesoría en Constitución de MYPES	X	
	Elaboración de Minuta o Acto Constitutivo		X
	Apertura de Negocios	X	X
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES	Orientación en revalidación y emisión de pasaporte	X	
	Emisión de Pasaporte		X
	Revalidación de Pasaporte		X
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - MTC	Orientación Licencia de Conducir y Recategorización de Licencias	X	
	Emisión de Record de Conductor		X
	Emisión de Permiso Provisional		X
	Emisión de Licencias de Conducir		X
	Examen de Normas de Tránsito		X
INDECOPI	Registro de Marca y Signos Distintivos	X	X
	Búsqueda Figurativa		X
	Búsqueda Fónetica		X
	Protección al Consumidor	X	
	Atención de Reclamos		X
	Orientación en otros Servicios	X	
COFIDE	Búsqueda de Información Empresarial		X
	Gestores Voluntarios	X	
	Líneas de Financiamiento	X	
	Inscripción para Tabla de Negocios	X	X

ENTIDAD	SERVICIO	ORIENTACIÓN	TRÁMITE
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	Orientación en servicios consulares	X	
	Trámites en registro civil del exterior	X	
	Apostillado y Legalización de documentos		X