



Gobierno Regional  
del Callao

# MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – MAC Callao

## CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

### CALLAO



## Estadísticas del Centro MAC Callao

### Boletín Mensual

### FEBRERO, 2018

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| 1. PRESENTACIÓN   | 3  |
| 2. ESTADÍSTICAS DEL CENTRO MAC CALLAO                               | 6  |
| <b>2.1 Estadísticas del mes de Febrero 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 Febrero 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 –Febrero 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 Febrero del 2018.

El Centro MAC Callao, se encuentra ubicado en la Av. Oscar R. Benavides Nº3886 – 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 febrero, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, alcanzó la atención de 74,648 ciudadanos, y esperamos seguir creciendo en las atenciones de los diferentes servicios brindados. Además, hemos logrado acumular un total de 3, 707, 311 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 invaluable 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

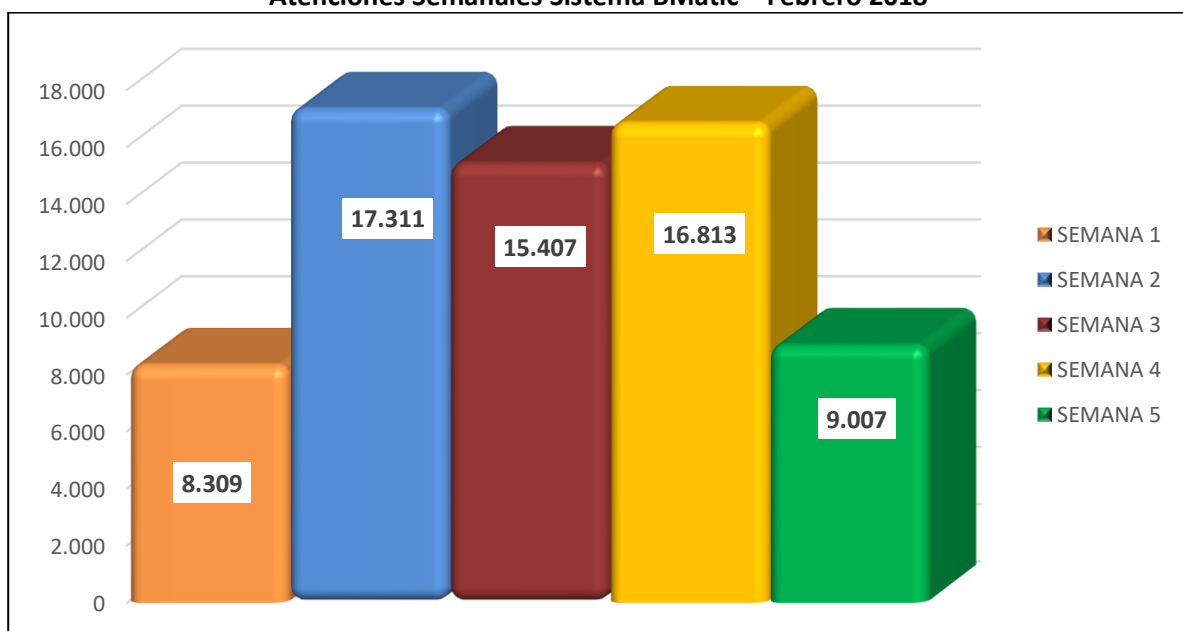
### 2.1 Estadísticas del mes de Febrero del 2018

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 N° 1**  
**Atenciones Semanales Sistema BMatic – Febrero 2018**



Fuente: Sistema BMATIC – Gestor de colas Centro MAC Callao

#### a) Afluencia de público

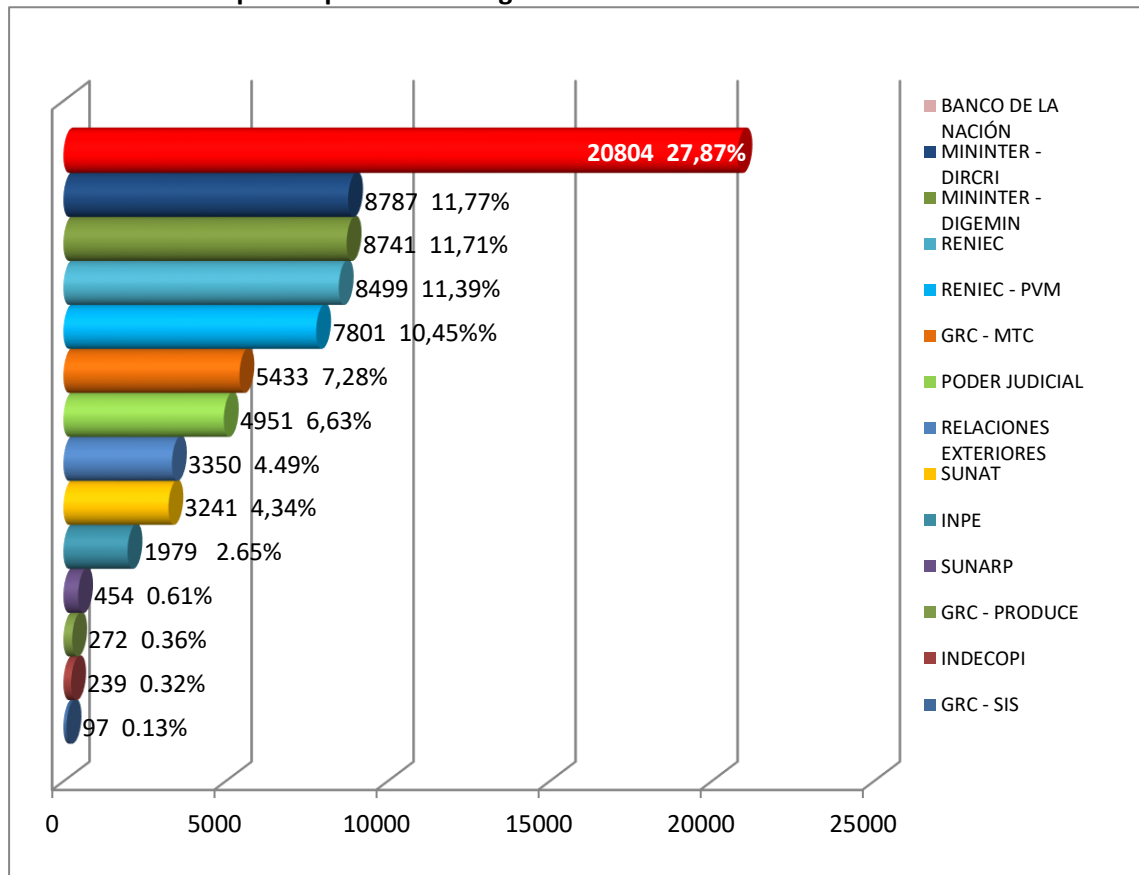
Durante el mes de febrero hemos tenido en atenciones al público, 74,648 atenciones; de las cuales, 66,847 (89.55%) fueron tickets registrados en el administrador de colas B-Matic del

Centro MAC Callao (Cuadro Nº 1) y 7,801 (10.45%) 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 febrero 2018, se ha concentrado en 7 entidades que representan el 87.10% del total de atenciones (74,648 tickets atendidos), las entidades que presentan la mayor demanda son el Banco de la Nación, Ministerio del Interior–DIRCRI, Superintendencia Nacional de Migraciones-SUNAMIN, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil–RENIEC, Plataforma Virtual Multiservicio–(PVM) RENIEC ,Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones (MTC), Poder Judicial (PJ), tal como se aprecia en el Cuadro Nº 2.

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



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

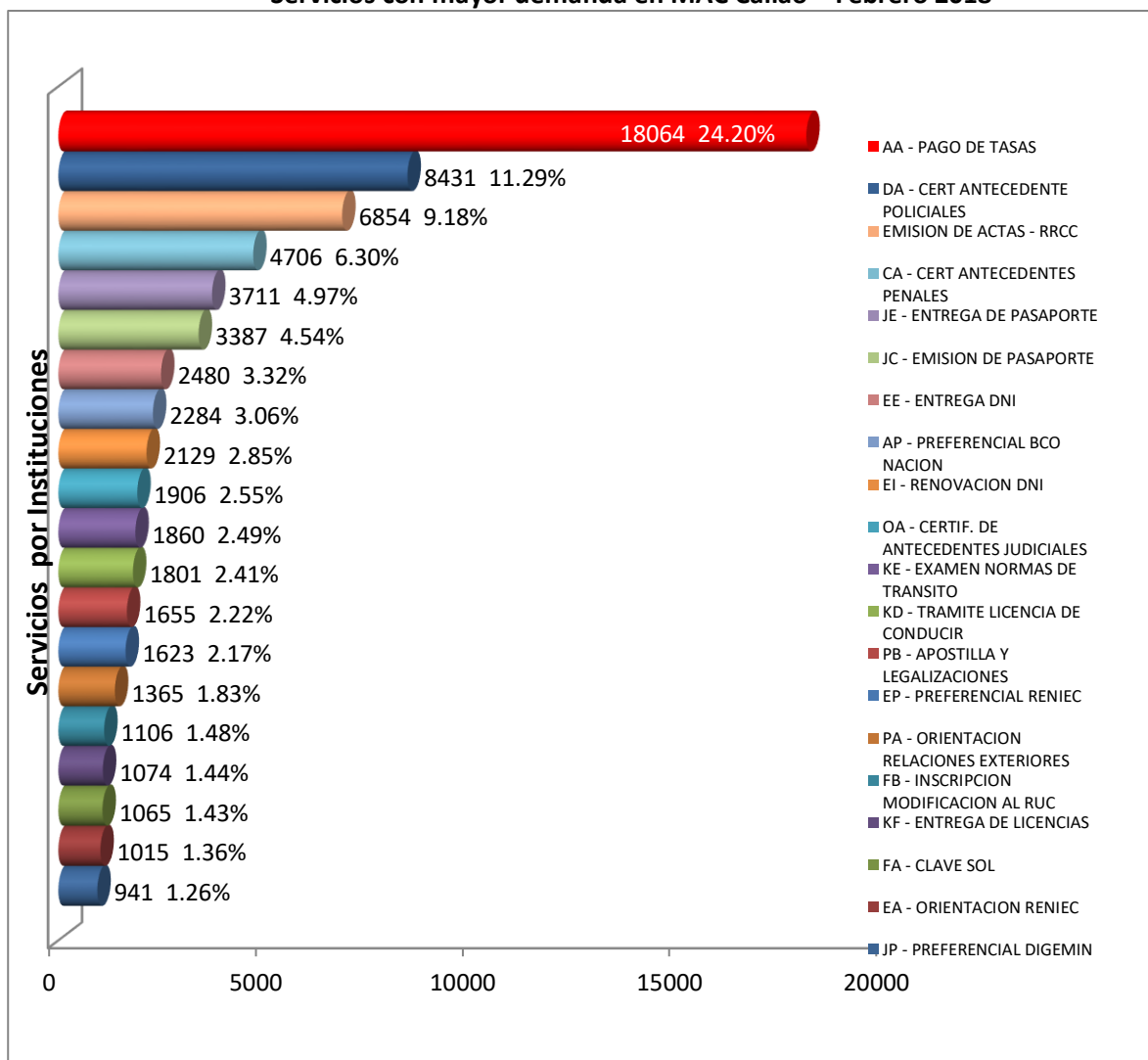
**c) Ranking de Servicios con mayor demanda.**

Se ha elaborado el ranking de los servicios con mayor demanda por parte de los ciudadanos en el mes de febrero del 2018, destacándose el Pago de Tasas del Banco de la Nación, el mismo que representa el 24.20% (18,064 tickets atendidos) del total de las atenciones del

mes. La expedición del Certificado de Antecedentes Policiales del Ministerio del Interior, representa el 11.29% (8,431 tickets atendidos), la Plataforma Virtual PVM-Reniec con la Emisión de Actas, atendió el 9.18% (6,854 tickets atendidos), el Poder Judicial con la emisión del Certificado de Antecedentes Penales atendió el 6.30% (4,706 tickets atendidos), la Superintendencia Nacional de Migraciones–SUNAMIN con la Entrega de Pasaporte representan 4.97% (3,711 tickets atendidos) y la Emisión de Pasaporte representan el 4.54% (3,387 tickets atendidos), la, RENIEC con la Entrega de DNI, atendió el 3.32% (2,480 tickets atendidos).

**Cuadro Nº 3**

**Servicios con mayor demanda en MAC Callao – Febrero 2018**

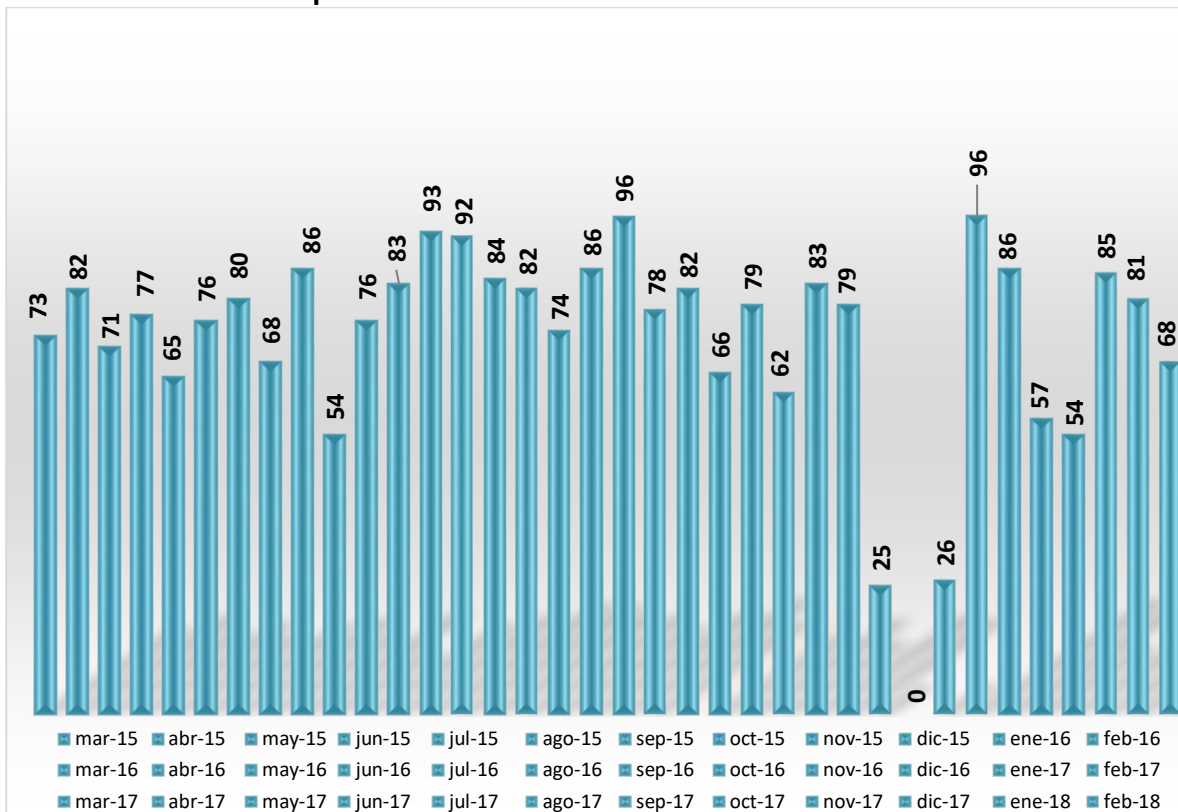


Fuente: Sistema BMATIC – Gestor de colas Centro MAC Callao y PVM-Reniec

**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 sesenta y ocho (68) empresas en el mes de febrero del año 2018. (Cuadro N° 4)

**Cuadro N° 4  
Empresas Constituidas Enero 2015- Febrero 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 febrero del 2018 alcanzó el 93.56%; y la tasa de abandono fue de 6.44% durante el presente mes de operaciones, habiéndose registrado un aumento respecto al mes de enero que alcanzó una tasa de abandono del 4.37%.

|                           |               |
|---------------------------|---------------|
| Nivel de atención Mensual | <b>93.56%</b> |
| Tasa de abandono Mensual  | <b>6.44%</b>  |

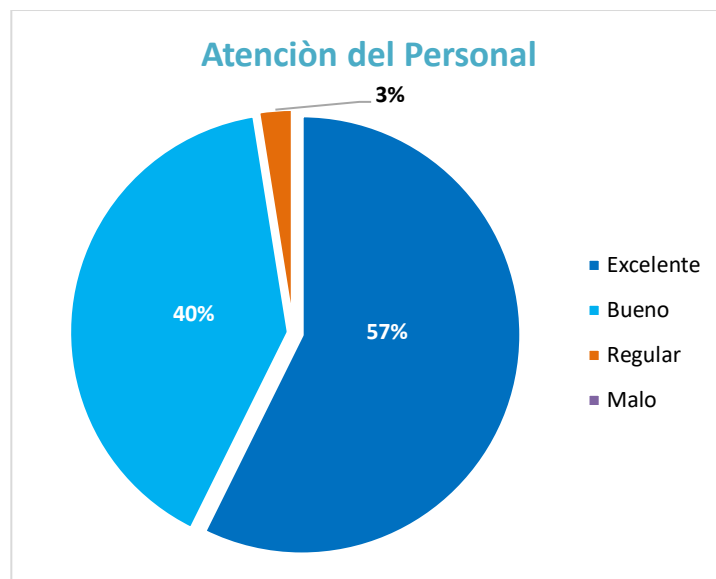


Cabe indicar, que, para el presente mes, el promedio diario de atenciones alcanzado fue de 2,666 ciudadanos.

## 2.2 Niveles de Satisfacción del usuario – Febrero 2018

### a) Atención del personal

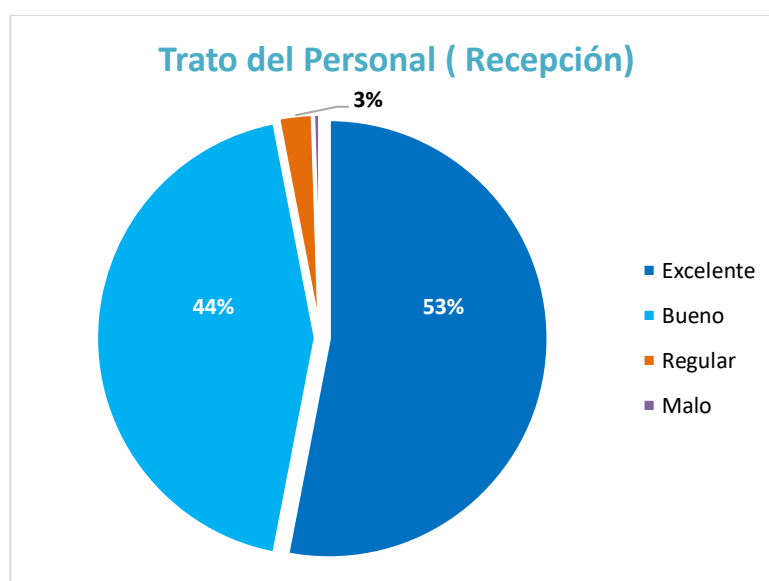
De las encuestas de calidad realizadas en el mes de Febrero, el 57% del público usuario ha calificado de excelente la atención del personal MAC Callao y el 40% ha calificado de bueno.



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

### b) Trato del personal en la recepción

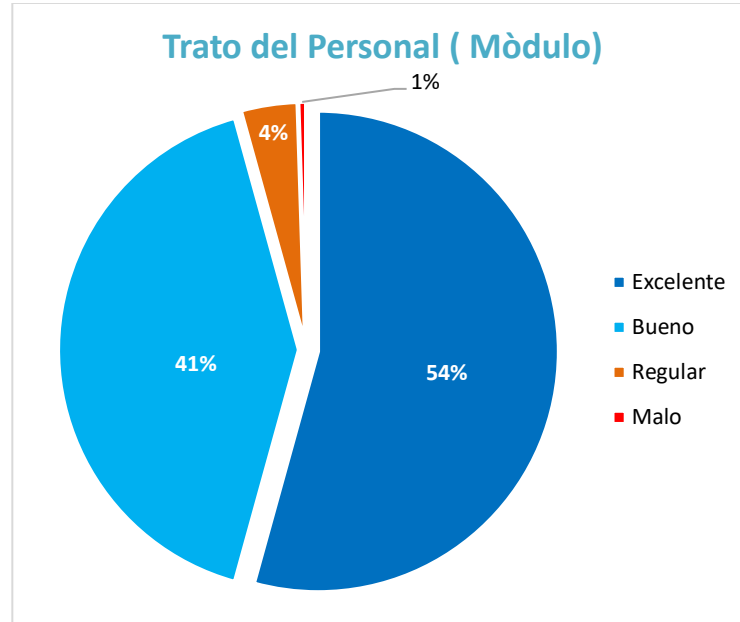
El personal de recepción tiene una calificación excelente del 53%, y bueno de 44% durante el mes de febrero 2018.



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

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

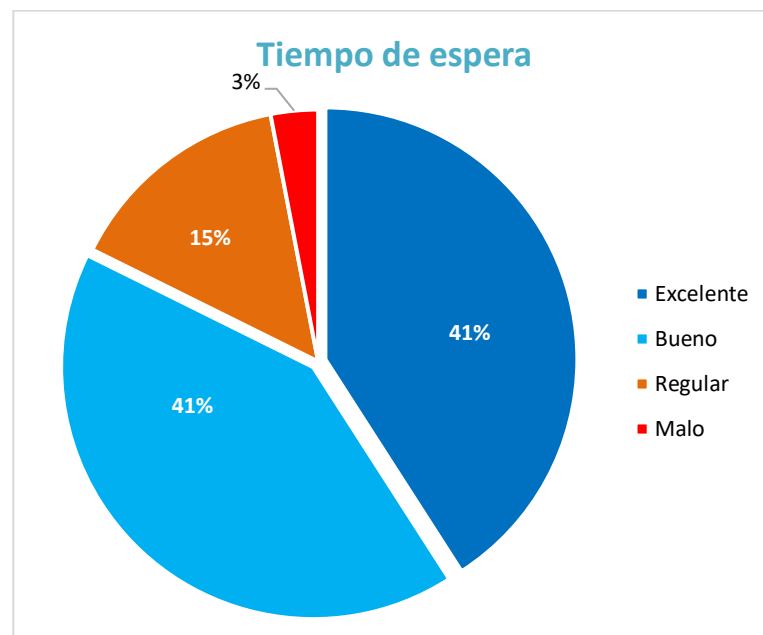
El personal de los módulos de servicios ha recibido una calificación de excelente con 54% y bueno de 41%, durante el mes de febrero por su trato en la atención del público.



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

### d) Tiempo de espera

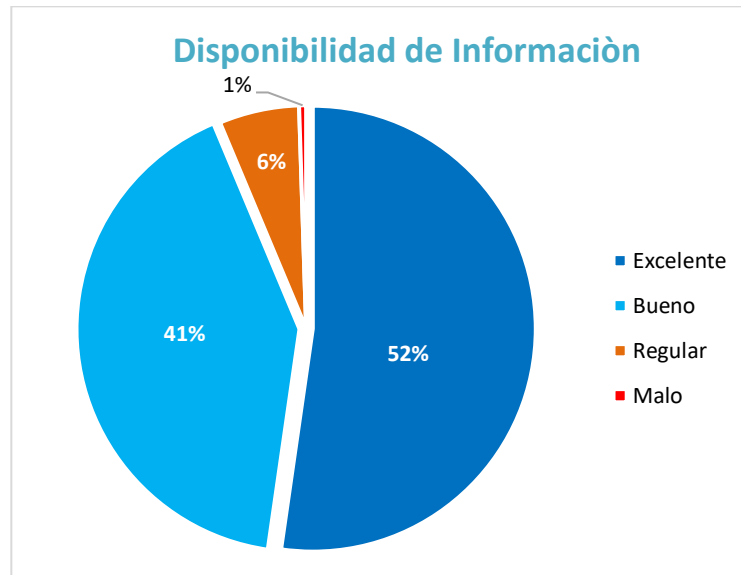
El público usuario en el mes de febrero, ha calificado el tiempo de espera como excelente con 41% y bueno con el 41%.



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

### e) Disponibilidad de información

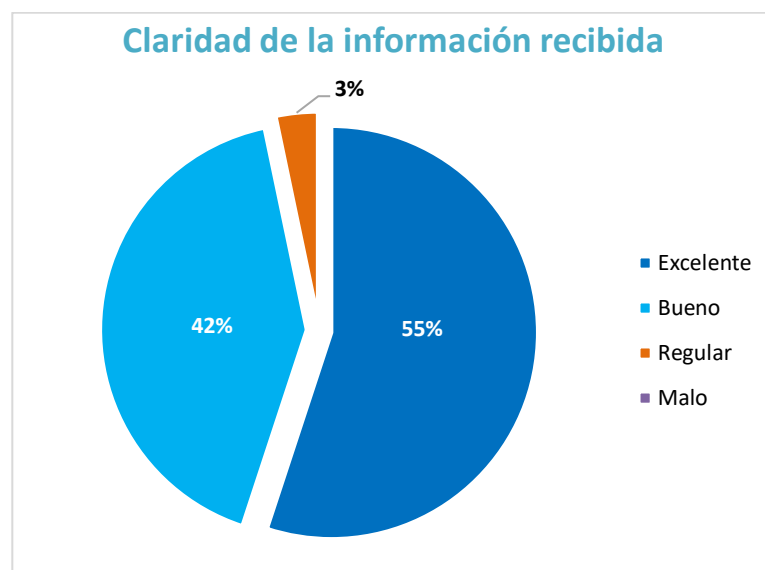
En el mes de febrero, el público usuario ha calificado la disponibilidad de la información proporcionada por el personal del Mac Callao con el 52% para excelente y con el 41% para bueno.



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

### f) Claridad de información recibida

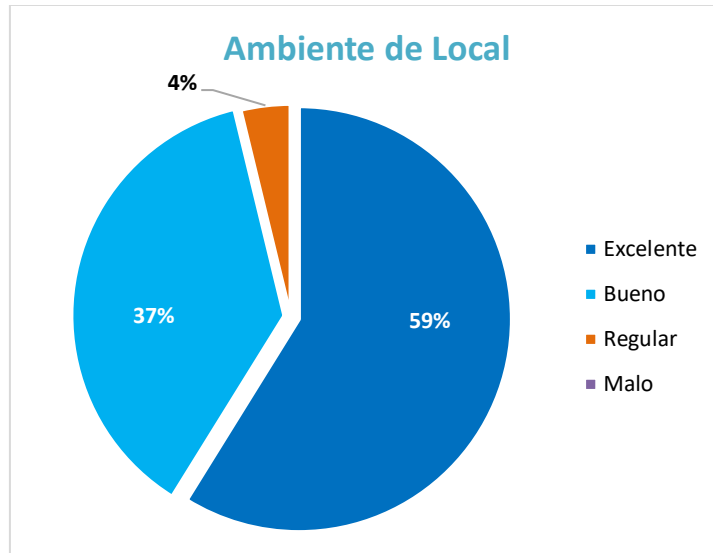
El público usuario ha señalado con el 55% de excelencia la claridad de información recibida del personal de contacto del Mac Callao y con el 42% como bueno.



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

### g) Ambiente del local

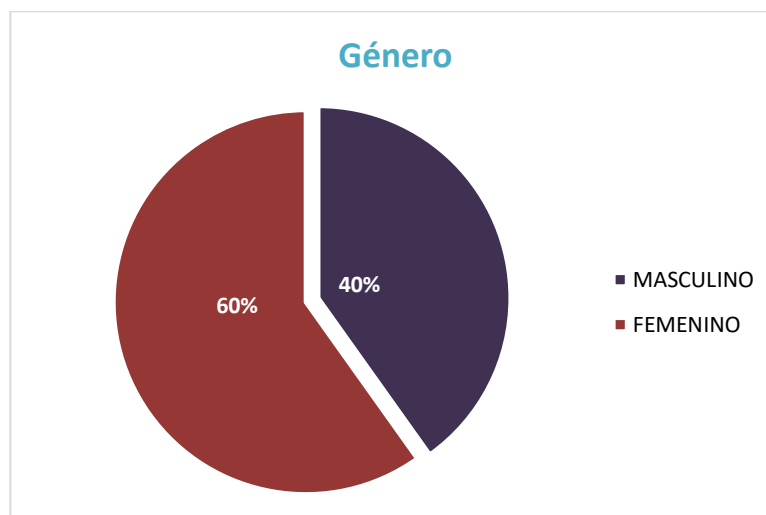
En el mes de febrero, el público usuario ha calificado con el 59% de excelente los ambientes del Centro MAC Callao.



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 diciembre, ha sido en un 40% masculino y en un 60% femenino.



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

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

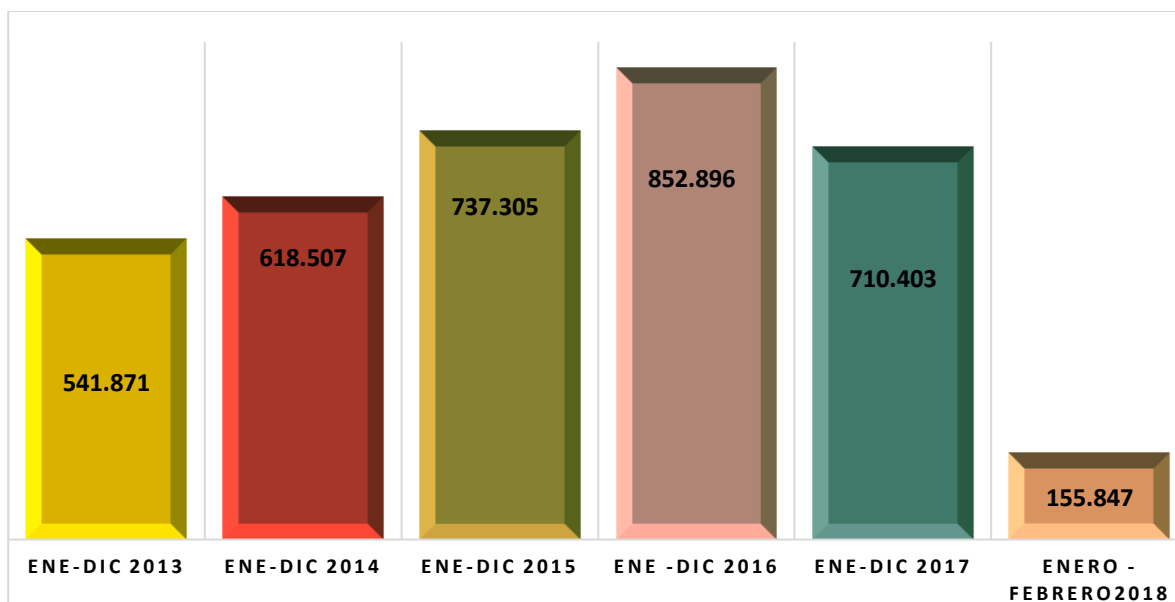
Para las estadísticas acumuladas, desde el inicio de las operaciones del Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, se está considerando la información registrada en el

Sistema BMATIC – Gestor de colas del MAC Callao y también 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 -Febrero 2018**



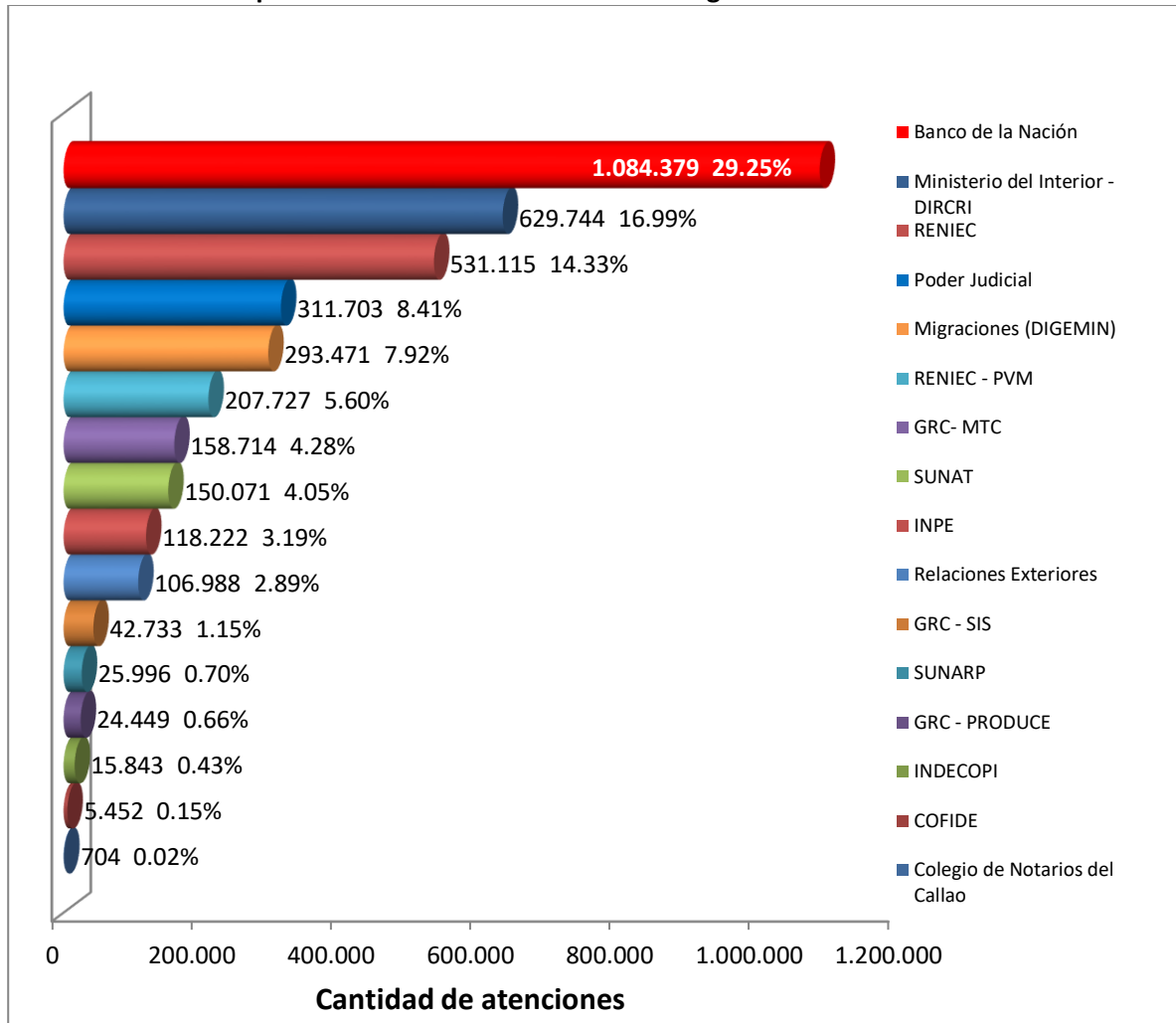
**a) Afluencia acumulada de público**

Es importante señalar que, desde el inicio de sus operaciones, el 13 Agosto del 2012, hasta el 28 de febrero del 2018, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, atendió 3, 707, 311 tickets acumulados, de los cuales, se han registrado en el Sistema BMATIC – Gestor de colas 3, 499, 584 (94.50%) tickets y la Plataforma Virtual Multiservicio (PVM) – RENIEC ha reportado 207,727 (5.56%) 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 febrero del 2018, se puede observar en el Cuadro Nº 6.

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

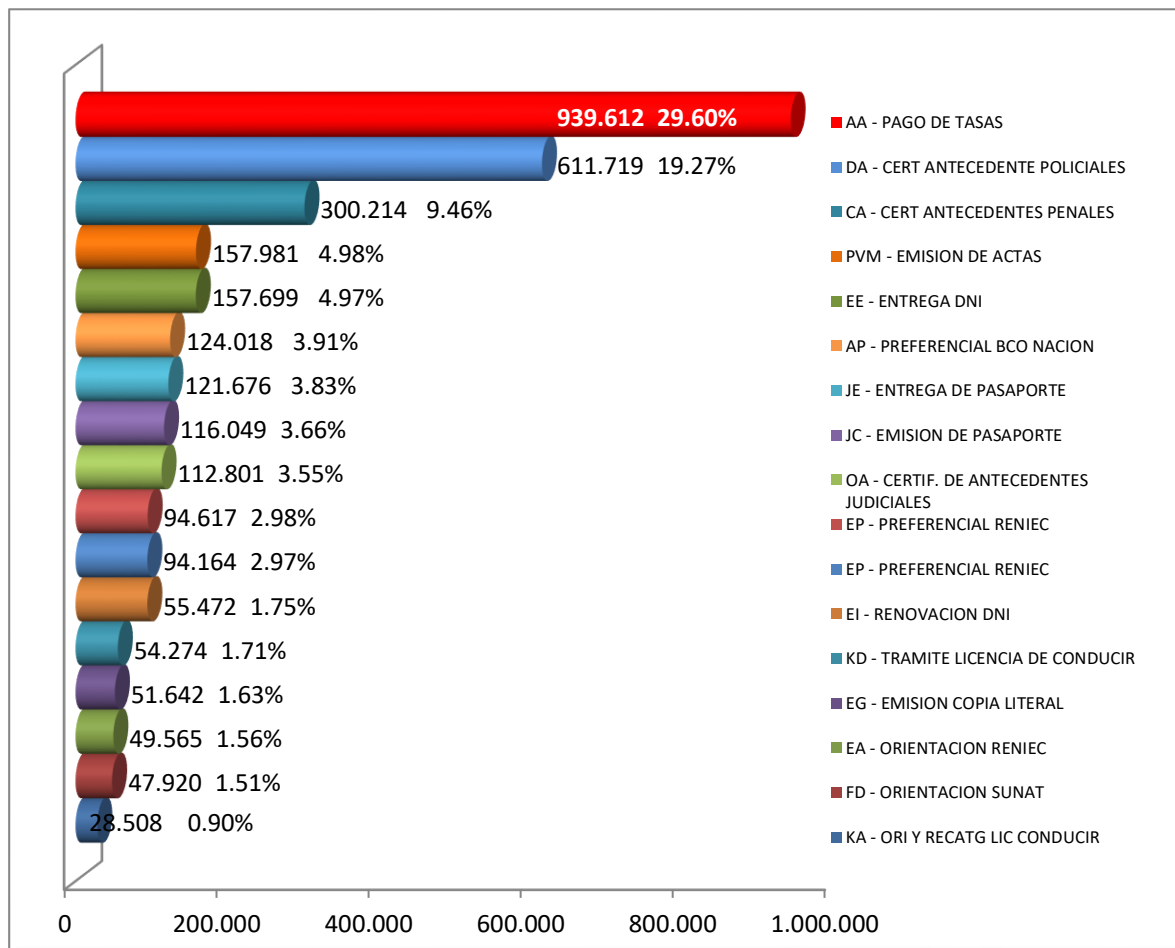


Fuente: Sistema BMatic-Gestor de colas - Centro MAC Callao y PVM - Reniec

**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 febrero del 2018, destacándose el pago de tasas del Banco de la Nación, el mismo que representa el 29.60% (939,612 tickets atendidos) del total de las atenciones acumuladas. La emisión del certificado de antecedentes policiales del Ministerio del Interior, el mismo que representa el 19.27% (611,719 tickets atendidos). El Poder Judicial con la emisión del certificado de antecedentes penales atendió el 9.46% (300,214 tickets atendidos) de la demanda acumulada hasta el 28 de febrero del 2018.

**Cuadro N° 7**  
**Servicios acumulados con mayor demanda 28 de Febrero del 2018**



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

**d) Empresas constituidas acumuladas.**

Desde el inicio de sus operaciones del MAC Callao, se han reportado la elaboración de 4,382 actos constitutivos de empresas, como puede apreciarse en el Cuadro N° 8.

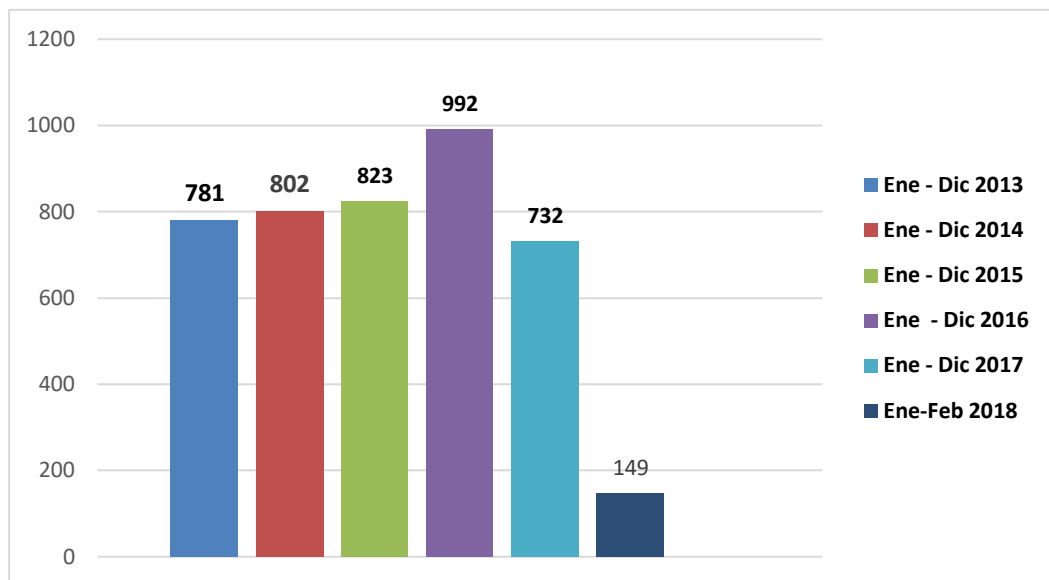
**e) Nivel de atención y tasa de abandono acumulado.**

El nivel de atención alcanzado en el Centro de Mejor Atención del Ciudadano – MAC Callao, acumulado al 28 de febrero del 2018 es de 95.00% y la tasa de abandono es de 5.00% desde el inicio de operaciones.

|                             |        |
|-----------------------------|--------|
| Nivel de atención Acumulada | 95.00% |
| Tasa de abandono Acumulada  | 5.00%  |

Cabe indicar, que, para el presente mes, el promedio diario de atenciones alcanzado fue de 2,666 ciudadanos.

**Cuadro N° 8:**  
**Empresas Constituidas al 28 de Febrero 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<br>DEL CALLAO -<br>PRODUCE   | Asesoría en Constitución de MYPES                                | X           |         |
|  | Elaboración de Minuta o Acto Constitutivo                        |             | X       |
|  | Apertura de Negocios   | X           | X       |
| SUPERINTENDENCIA<br>NACIONAL DE<br>MIGRACIONES | Orientación en revalidación y emisión de pasaporte               | X           |         |
|  | Emisión de Pasaporte   |             | X       |
|  | Revalidación de Pasaporte  |             | X       |
| GOBIERNO REGIONAL<br>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<br>RELACIONES<br>EXTERIORES | Orientación en servicios consulares      | X           |         |
|   | Trámites en registro civil del exterior  | X           |         |
|   | Apostillado y Legalización de documentos |             | X       |