



Gobierno Regional
del Callao

MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO – MAC Callao

CENTRO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

CALLAO



Estadísticas del Centro MAC Callao

Boletín Mensual

MAYO, 2018

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. ESTADÍSTICAS DEL CENTRO MAC CALLAO	6
2.1 Estadísticas del mes de Mayo 2018	
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
2.2 Niveles de Satisfacción del Usuario Mayo 2018	
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
2.3 Estadísticas acumuladas (Agosto 2012 –Mayo 2018)	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 Mayo 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 mayo, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, alcanzó la atención de 75,175 ciudadanos, y esperamos seguir creciendo en las atenciones de los diferentes servicios brindados. Además, hemos logrado acumular un total de 3,932,928 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

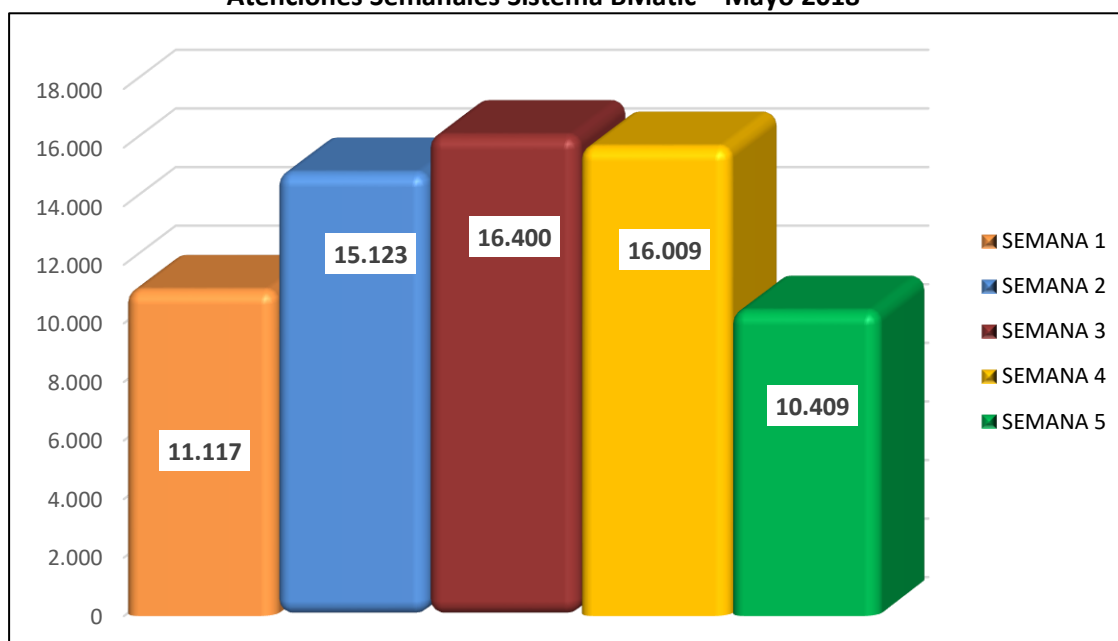
2.1 Estadísticas del mes de Mayo del 2018

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 – Mayo 2018



Fuente: Sistema BMATIC – Gestor de colas Centro MAC Callao

a) Afluencia de público

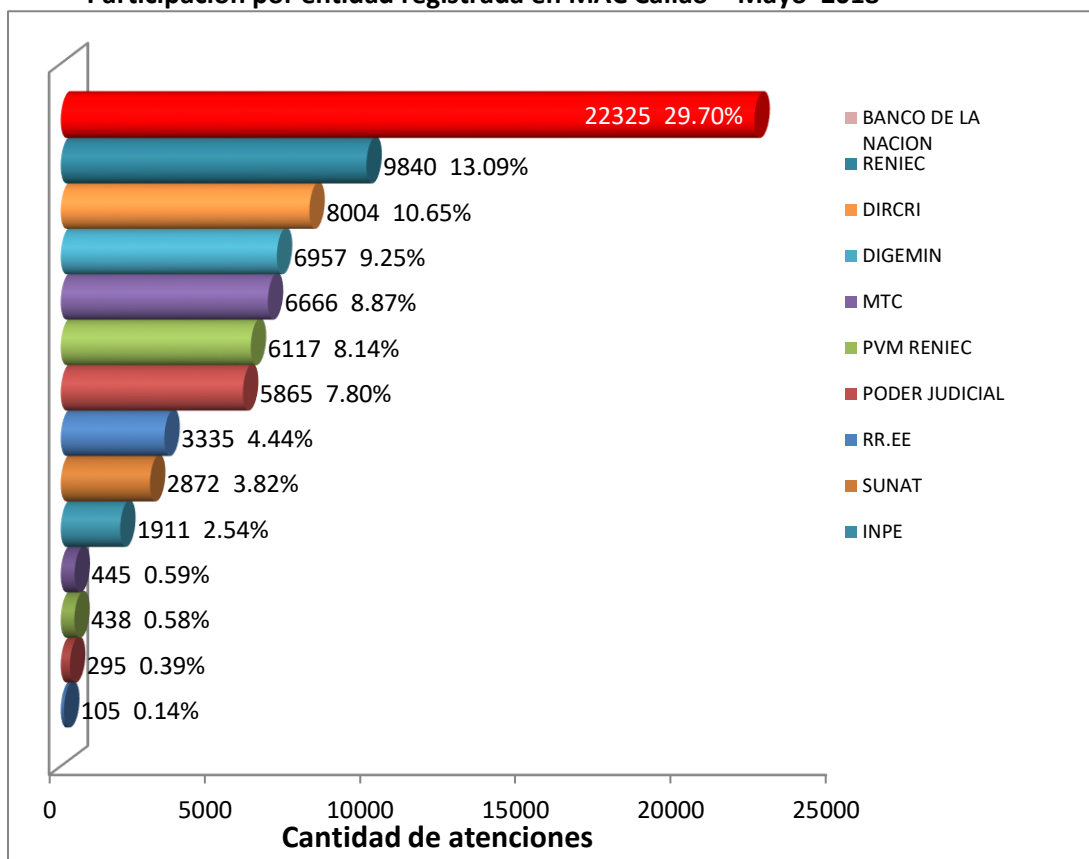
Durante el mes de mayo hemos tenido en atenciones al público, 75,175 atenciones; de las cuales, 69,058 (91,86%) fueron tickets registrados en el administrador de colas B-Matic del

Centro MAC Callao (Cuadro Nº 1) y 6,117 (8.14%) 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 mayo 2018, se ha concentrado en 7 entidades que representan el 87.50% del total de atenciones (75,175 tickets atendidos), las entidades que presentan la mayor demanda son el Banco de la Nación, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil–RENIEC, Ministerio del Interior–DIRCRI, Superintendencia Nacional de Migraciones-SUNAMIN, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones (MTC), Plataforma Virtual Multiservicio-RENIEC, y Poder Judicial-PJ, tal como se aprecia en el Cuadro Nº 2.

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



Fuente: Sistema BMATIC – Gestor de colas Centro MAC Callao

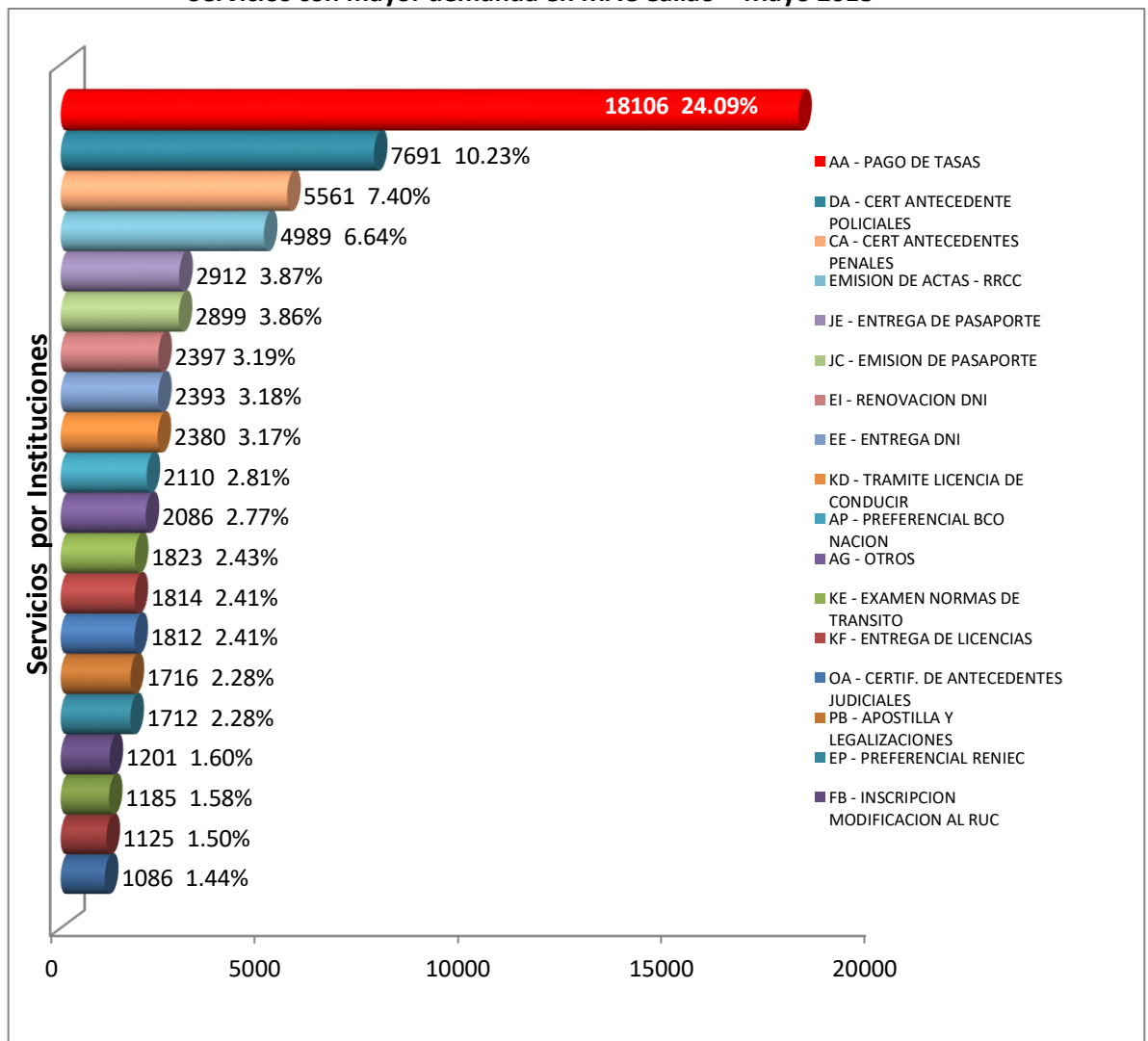
c) Ranking de Servicios con mayor demanda.

Se ha elaborado el ranking de los servicios con mayor demanda por parte de los ciudadanos en el mes de mayo del 2018, destacándose el Pago de Tasas del Banco de la Nación, el mismo que representa el 24.09% (18,106 tickets atendidos) del total de las atenciones del mes. La

expedición del Certificado de Antecedentes Policiales del Ministerio del Interior, representa el 10.23% (7,691 tickets atendidos), el Poder Judicial con la emisión del Certificado de Antecedentes Penales atendió el 7.40% (5,561 tickets atendidos), la Plataforma Virtual PVM-Reniec con la Emisión de Actas, atendió el 6.64% (4,989 tickets atendidos), la Superintendencia Nacional de Migraciones–SUNAMIN con la Entrega de Pasaporte representan 3.87% (2,912 tickets atendidos) y la Emisión de Pasaporte representan el 3.86% (2,899 tickets atendidos), la Renovación de DNI de la Superintendencia Nacional de Registro e Identificación Civil-Reniec con 3.19% (2,397 tickets atendidos).

Cuadro Nº 3

Servicios con mayor demanda en MAC Callao – Mayo 2018

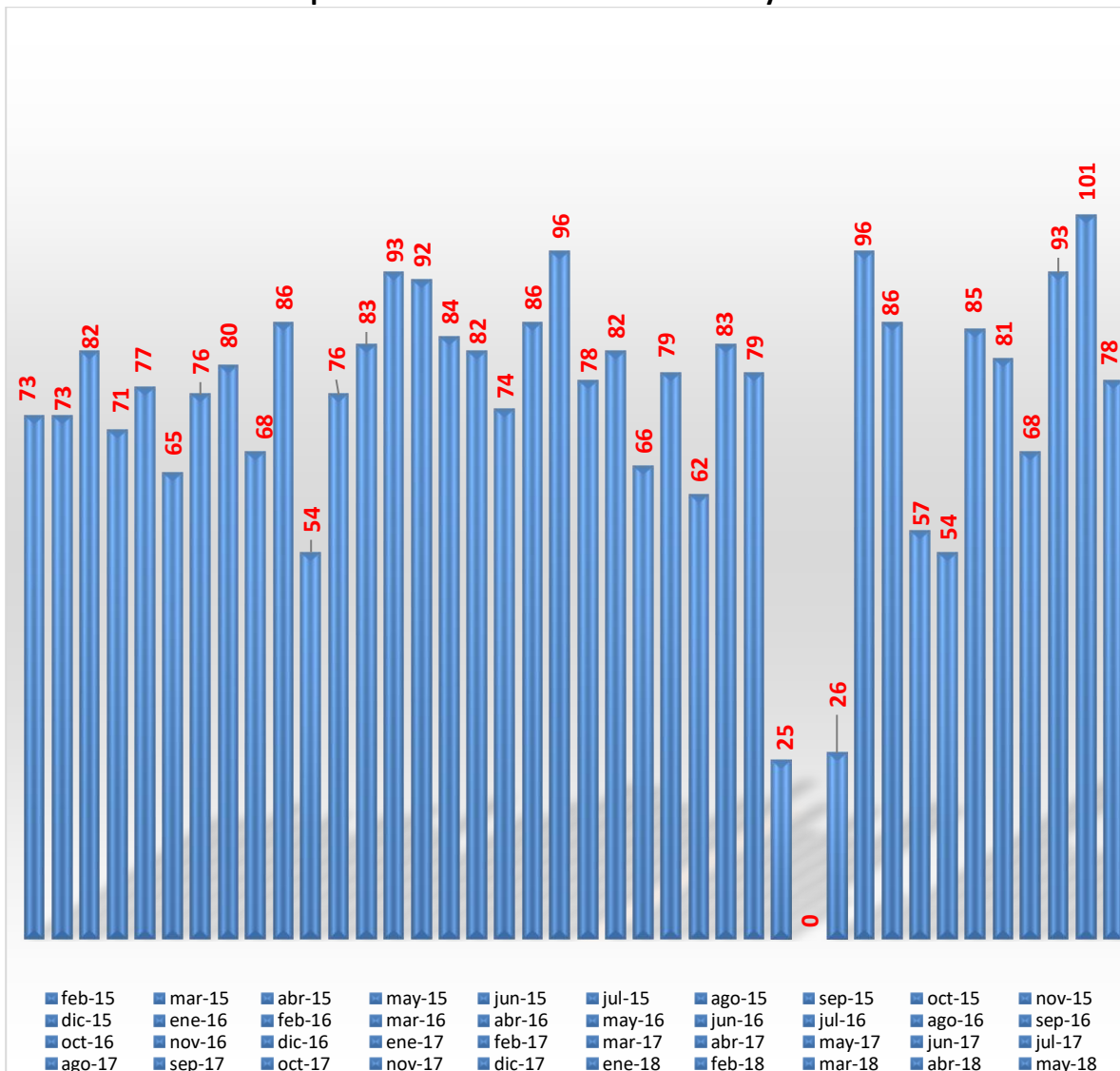


Fuente: Sistema BMATIC – Gestor de colas Centro MAC Callao y PVM-Reniec

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 setenta y ocho (78) empresas en el mes de mayo del año 2018. (Cuadro N° 4)

**Cuadro N° 4
Empresas Constituidas Enero 2015- Mayo 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 mayo del 2018 alcanzó el 94.51%; y la tasa de abandono fue de 5.49%

durante el presente mes de operaciones, habiéndose registrado una disminución respecto al mes de abril que alcanzó una tasa de abandono del 5.78%.

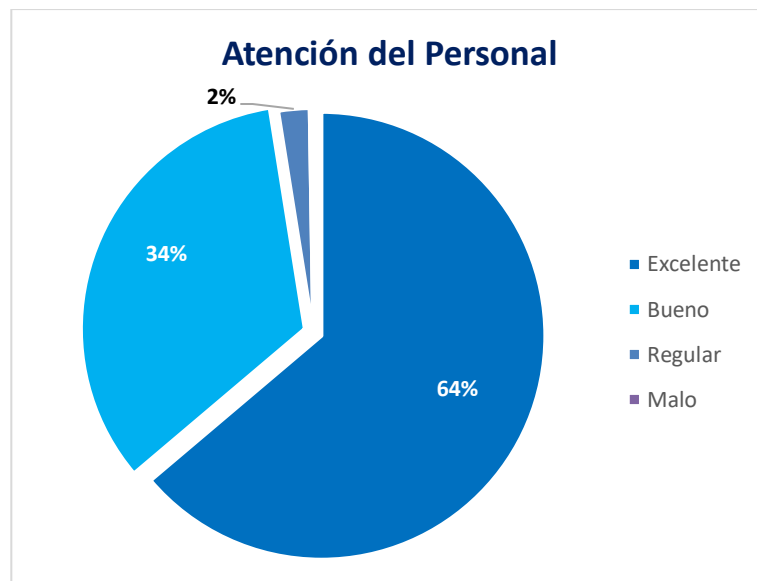
Nivel de atención Mensual	94.51%
Tasa de abandono Mensual	5.49%

Cabe indicar, que, para el presente mes, el promedio diario de atenciones alcanzado fue de 2,506 ciudadanos.

2.2 Niveles de Satisfacción del usuario – Mayo 2018

a) Atención del personal

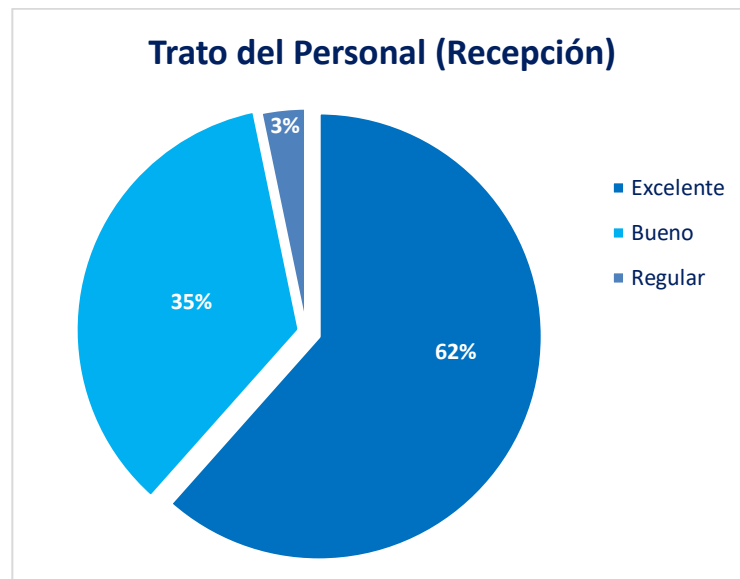
De las encuestas de calidad realizadas en el mes de mayo, el 64% del público usuario ha calificado de excelente la atención del personal MAC Callao y el 34% ha calificado de bueno.



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

b) Trato del personal en la recepción

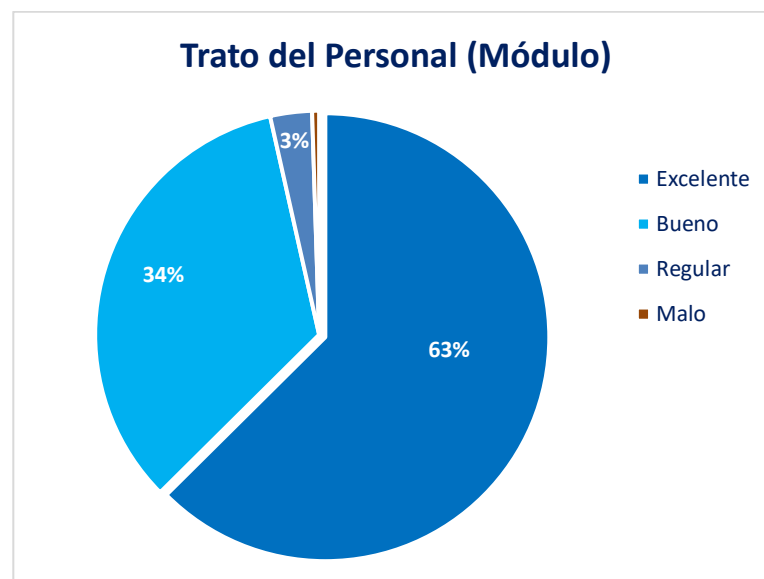
El personal de recepción tiene una calificación excelente del 62%, y bueno de 35% durante el mes de mayo 2018.



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

c) Trato del personal en el módulo del servicio

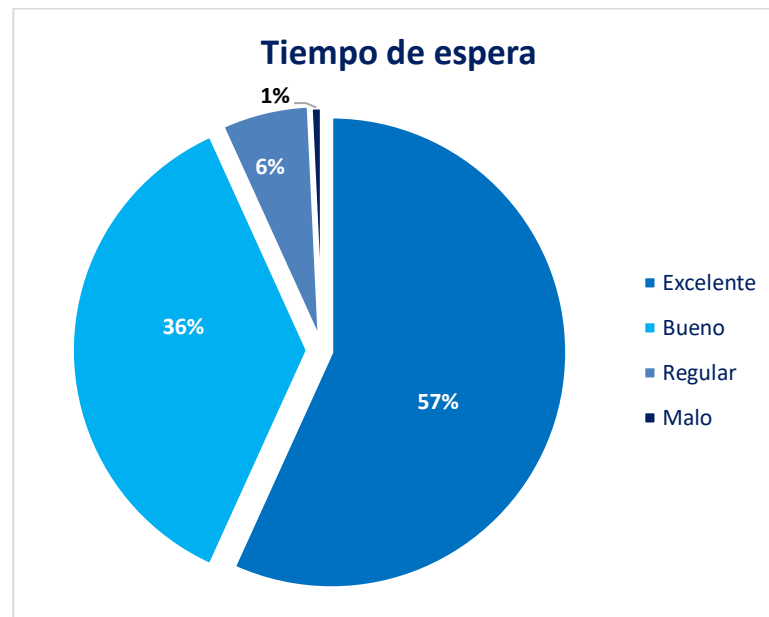
El personal en los módulos de servicios ha recibido una calificación de excelente con 63% y bueno de 34%, durante el mes de mayo por su trato en la atención del público.



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

d) Tiempo de espera

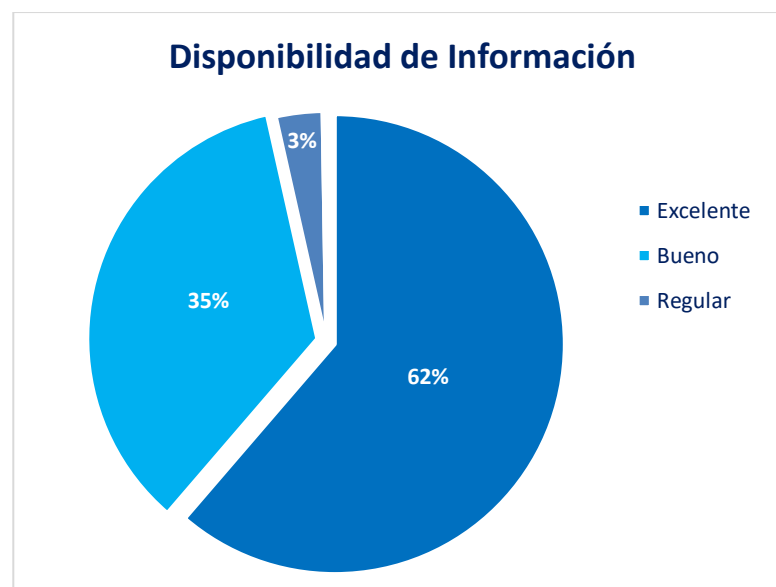
El público usuario en el mes de mayo, ha calificado el tiempo de espera como excelente con 57% y bueno con el 36%.



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

e) Disponibilidad de información

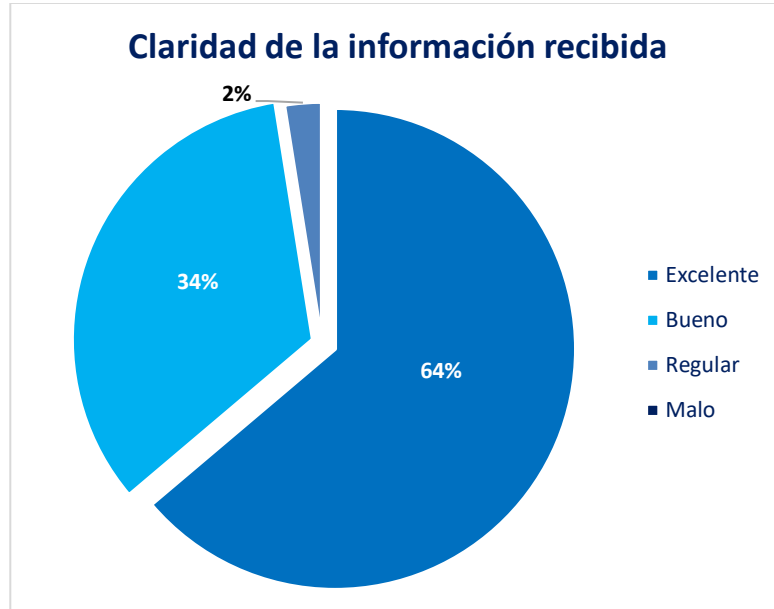
En el mes de mayo, el público usuario ha calificado la disponibilidad de la información proporcionada por el personal del Mac Callao con el 62% para excelente y con el 35% para bueno.



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

f) Claridad de información recibida

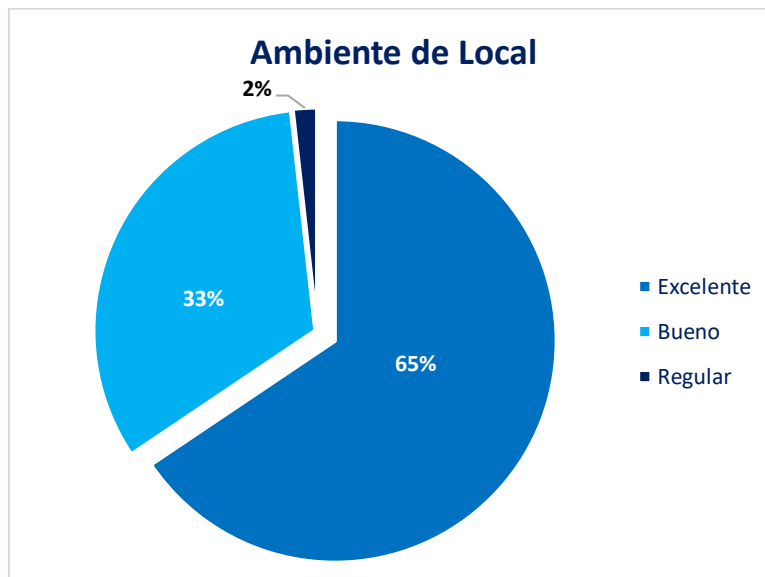
El público usuario ha señalado con el 64% de excelencia la claridad de información recibida del personal de contacto del Mac Callao y con el 34% como bueno.



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

g) Ambiente del local

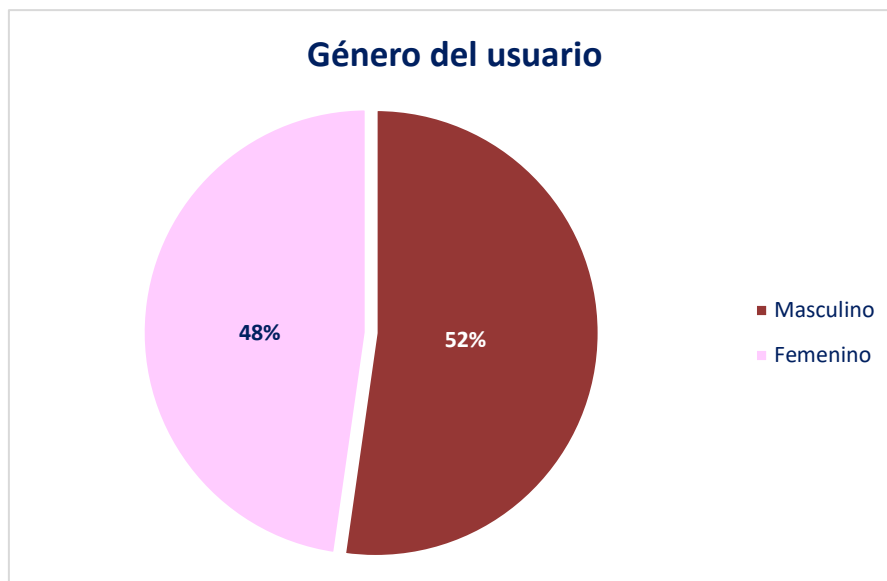
En el mes de mayo, el público usuario ha calificado con el 65% de excelente los ambientes del Centro MAC Callao.



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 mayo, ha sido en un 52% masculino y en un 48% femenino.



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

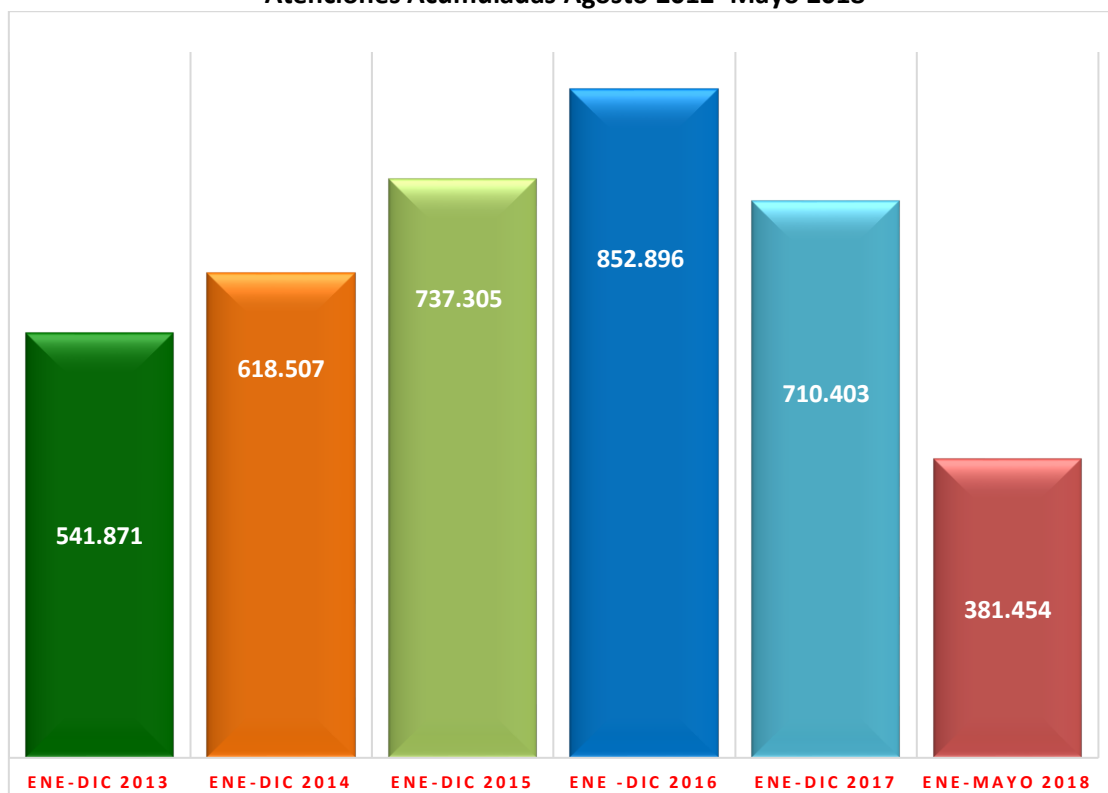
2.3 Estadísticas acumuladas (Agosto 2012 – Mayo 2018)

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 N° 5
Atenciones Acumuladas Agosto 2012 -Mayo 2018



Fuente: Elaboración Calidad y Procesos Mac Callao

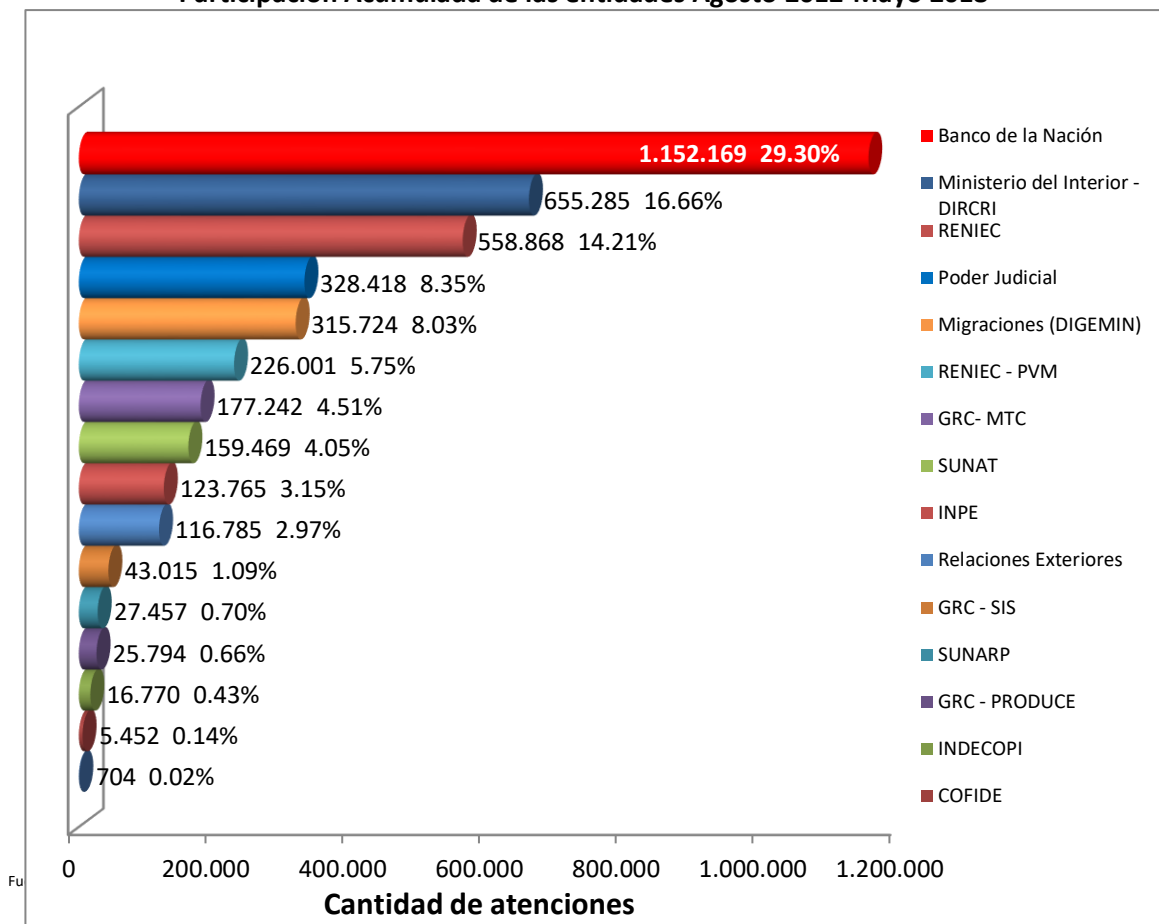
a) Afluencia acumulada de público

Es importante señalar que, desde el inicio de sus operaciones, el 13 Agosto del 2012, hasta el 31 de mayo del 2018, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC Callao, atendió 3, 932,928 tickets acumulados, de los cuales, se han registrado en el Sistema BMATIC – Gestor de colas 3,637, 859 (94.30%) tickets y la Plataforma Virtual Multiservicio (PVM) – RENIEC ha reportado 219,884 (5.70%) 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 mayo del 2018, se puede observar en el Cuadro N° 6.

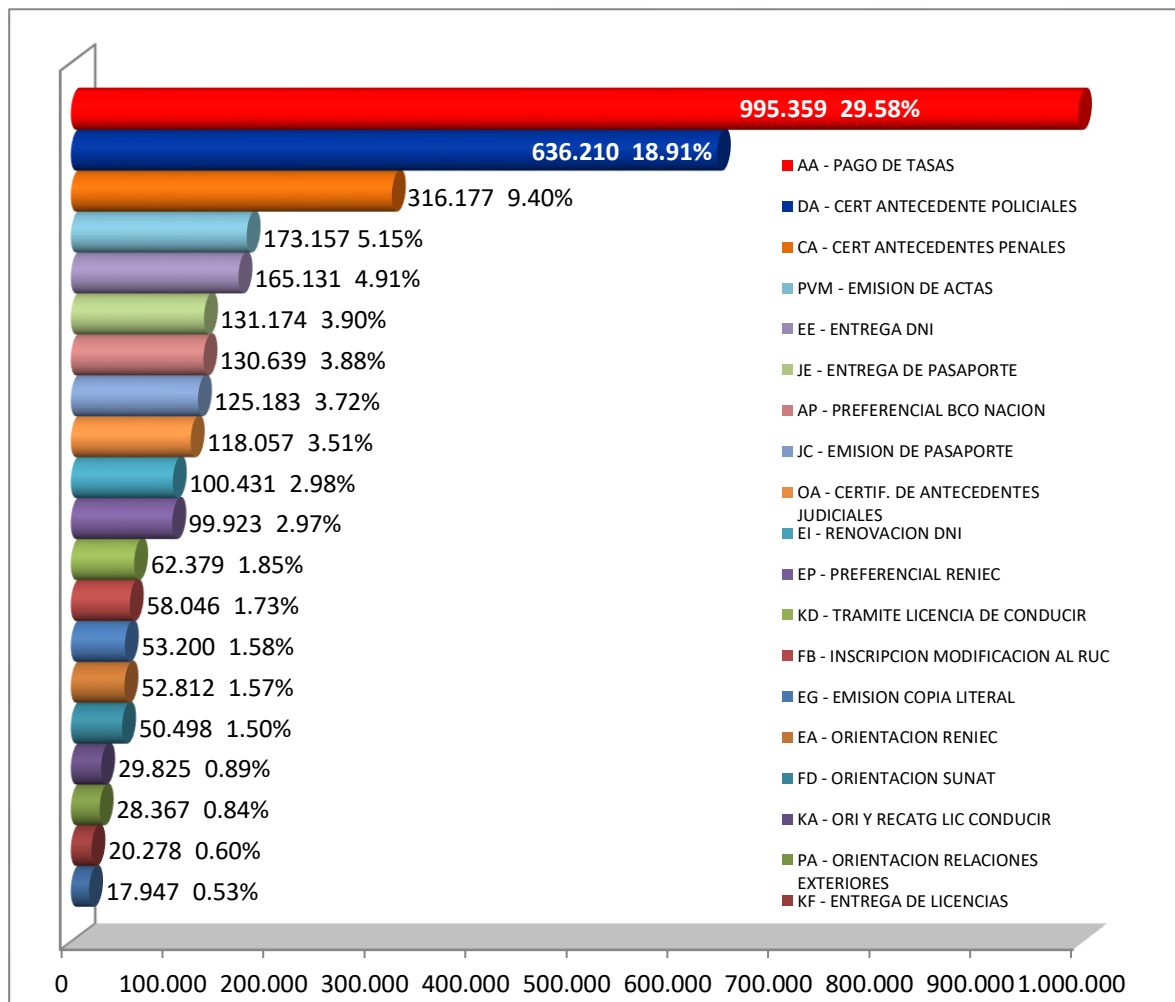
Cuadro N° 6
Participación Acumulada de las entidades Agosto 2012-Mayo 2018



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 mayo del 2018, destacándose el pago de tasas del Banco de la Nación, el mismo que representa el 29.58% (995,359 tickets atendidos) del total de las atenciones acumuladas. La emisión del certificado de antecedentes policiales del Ministerio del Interior, el mismo que representa el 18.91% (636,210 tickets atendidos). El Poder Judicial con la emisión del certificado de antecedentes penales atendió el 9.40% (316,177 tickets atendidos) de la demanda acumulada hasta el 31 de mayo del 2018.

Cuadro N° 7
Servicios acumulados con mayor demanda 31 de Mayo 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 4,576 actos constitutivos de empresas, como puede apreciarse en el Cuadro N° 8.

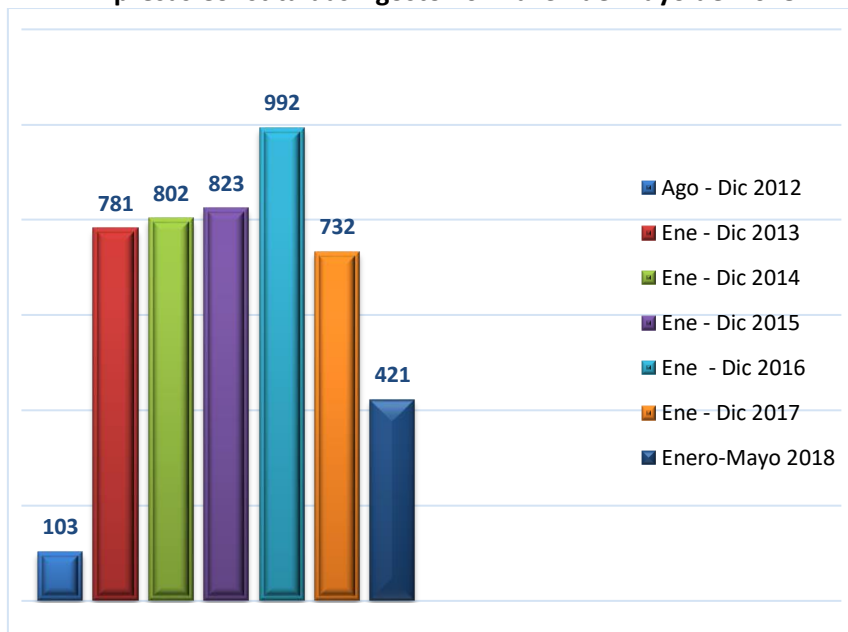
e) Nivel de atención y tasa de abandono acumulado.

El nivel de atención alcanzado en el Centro de Mejor Atención del Ciudadano – MAC Callao, acumulado al 31 de mayo del 2018 es de 94.92% y la tasa de abandono es de 5.08% desde el inicio de operaciones.

Nivel de atención Acumulada	94.92%
Tasa de abandono Acumulada	5.08%

Cabe indicar, que, para el presente mes, el promedio diario de atenciones alcanzado fue de 2,506 ciudadanos.

Cuadro N° 8
Empresas Constituidas Agosto 2012 al 31 de Mayo 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