

ESTRATEGIA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC)

**SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE
MINISTROS**

LIMA, 2015

ESTRATEGIA DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC) - CASO DE ÉXITO EN EL PERU

I. PRESENTACIÓN

En el Marco de la Política de Modernización del Estado Peruano, el objetivo principal de toda entidad de la administración pública está dirigido a brindar un mejor servicio al Ciudadano y realizar el uso óptimo de los recursos estatales, priorizando permanentemente el interés y bienestar de los ciudadanos, con este objetivo es que se desarrolla la propuesta de crear una plataforma MAC (Mejor Atención al Ciudadano) iniciativa de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) que fue anunciada en marzo del 2007, impulsada desde la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Dicha propuesta está dirigida a aterrizar las políticas de simplificación administrativa y la articulación interinstitucional, considerada como eje en la Política de Modernización de la Gestión Pública.

II. LA ESTRATEGIA MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO - MAC

La Presidencia del Consejo de Ministros - PCM lidera desde el Poder Ejecutivo el proceso de modernización y descentralización del Estado, para lo cual se aprobaron un conjunto de normas marco, políticas y planes en materia específica. Así como la aprobación de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se establecen los principios, las directrices y la base legal necesaria para dar inicio al proceso de modernización de la gestión del Estado en todas sus instituciones e instancias. Posteriormente, en el año 2007 se aprueban las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento, entre ellas la política nacional en materia de simplificación administrativa (modificada en el año 2010). En función a esta política, se aprueba el Plan Nacional de Simplificación Administrativa que establece como parte del primer objetivo estratégico: “Establecer accesos multicanal para los procedimientos y los servicios administrativos” que dio origen a: (i) La implementación del Centro de Mejor Atención a la Ciudadanía - MAC, (ii) el establecimiento de la plataforma virtual, el Portal MAC, www.mac.pe (iii) y; la implementación del centro de atención telefónica ALO MAC.

De esta forma nace en el Perú la estrategia MAC que consiste en el desarrollo de accesos multicanal para acercar el Estado al Ciudadano a través de la implementación de

plataformas integrales multicanales de atención que permiten optimizar el tiempo y los costos que los ciudadanos destinan a su interacción con las Entidades Públicas.

Para el canal presencial, se proyectó implementar los Centros de Atención Integrados o plataformas integradas, en los que el Estado a través de un conjunto de entidades públicas (en el ámbito nacional, regional y local), ofrece servicios públicos mejorados en un mismo lugar y utilizando una misma plataforma integrada de atención al ciudadano. A estos Centros se les denomina Centros Mejor Atención al Ciudadano - MAC. Desde noviembre del año 2010 a la fecha, está en funcionamiento el Centro MAC de Lima Norte y posteriormente se inauguraron otros Centros MAC como son los casos del Callao, Ventanilla y Piura entre los años 2012 al 2014.

1. Objetivo General

El objetivo de la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano - MAC es mejorar la calidad de los servicios que brinda el Estado, como también mejorar el acceso de los ciudadanos a dichos servicios.

2. Objetivos Específicos

- Descentralizar los servicios de las entidades y concentrarlos geográficamente en una sola plataforma de atención de los trámites más demandados por la ciudadanía.
- Articular los servicios de atención al ciudadano.
- Diversificar los canales de atención.
- Modernizar la atención con la estructuración de espacios físicos adecuados para el flujo de los procesos.
- Brindar servicios personalizados al ciudadano.
- Mejorar el acceso a la información de los ciudadanos.
- Crear y mantener un modelo nacional de prestación de servicios al ciudadano y a los empresarios, caracterizado por integrar la oferta de servicios públicos de forma ágil, eficiente e inclusiva, priorizando las necesidades del ciudadano y de los empresarios.

3. Ejes Estratégicos

La estrategia se basa en tres ejes principales:

- i. **Plataformas presenciales.-** Centros de atención integrados en los que el Estado – a través de un conjunto de entidades públicas (en el ámbito nacional, regional y local) – ofrecen servicios públicos en una misma plataforma integrada de atención al ciudadano – Centro MAC.
- ii. **Plataforma telefónica.-** Centro de Atención Telefónico “Aló MAC” (marcando el 1800) como servicio integrado de atención a la ciudadanía que tiene como objetivo brindar a los ciudadanos la información básica sobre trámites y servicios contemplados en el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas - PSCE, cuya cobertura inicial han sido las entidades del Gobierno nacional con sede en Lima.
- iii. **Plataforma virtual.-** Portal Web: www.mac.pe en donde el ciudadano puede acceder desde un solo lugar a los trámites e información del Estado.

III. EL MODELO MAC COMO FORMULA DE SOLUCION SOBRE PROBLEMÁTICA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN EL PERU.

De acuerdo a estudios realizados por LATINOBARÓMETRO en informe del 2005, el Perú era el país en Latinoamérica con el menor índice de confianza en la gestión pública. Solo uno de cada diez peruanos confiaba en el que dinero de los impuestos eran bien gastados por el Estado. Así mismo los ciudadanos identificaban diversas causas de incomodidad frente a los servicios públicos, siendo los más comunes: 50% tiempo de espera, 50% colas de espera, 18% mal trato del personal, 40% desconocía que existían formularios gratuitos (Fuente: Universidad de Lima 2005).

En ese sentido, se pone en relevancia la mejora de la calidad de los servicios más demandados que brindan las entidades públicas. Se busca incidir en la prestación de servicios enfocados en el ciudadano, a manera de generar percepciones positivas sobre el estado y sus entidades públicas. Se apunta a brindar servicios públicos más eficaces y eficientes para combatir los principales casos de informalidad que obstaculizan el desarrollo económico del país. Por lo que se desarrolla un proyecto de Centro de Mejor Atención al ciudadano MAC.

El Centro MAC es un Centro de atención en el que el Estado a través de un conjunto de Entidades ofrece servicios públicos en una misma plataforma integrada para brindar al

ciudadano, rapidez, confianza, transparencia y comodidad en un solo lugar. Con este Centro se prevé aportar al ciudadano con menores tiempos de trámites, menores costos de transacciones y mayor satisfacción. Asimismo brinda el mejor servicio unificado de atención al ciudadano y un modelo reconocido de buenas prácticas en gestión pública.

MAC es....

Una plataforma de atención integrada, donde distintas entidades públicas ofrecen servicios, convergiendo el Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local.



4. Implementación y funcionamiento del primer Centro de Mejor Atención al Ciudadano - MAC: CENTRO MAC DE LIMA NORTE

El 29 de noviembre del año 2010, se inauguró el primer Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC en el Centro Comercial Plaza Norte con la participación de 18 entidades que en conjunto brindaban 89 servicios de los cuales más del 50% son servicios gratuitos.

N°	Entidades en MAC Lima Norte	Número de Servicios	Número de Servicios Gratuitos
1	Banco de la Nación	5 servicios de trámite.	3
2	COFIDE	6 servicios: 2 trámites y 4 de orientación.	6
3	Colegio de Notarios de Lima	3 servicios: 2 trámites y 1 de orientación.	3
4	ESSALUD	4 servicios: 3 trámites y 1 de orientación.	4
5	INDECOPI	7 servicios: 4 trámites y 3 de orientación.	3
6	Ministerio de la Producción	8 servicios: 3 trámites y 5 de orientación.	6
7	Ministerio de Relaciones Exteriores	4 servicios: 1 trámite y 3 de orientación.	2
8	Ministerio del Interior	5 servicios: 3 trámites y 2 de orientación.	0

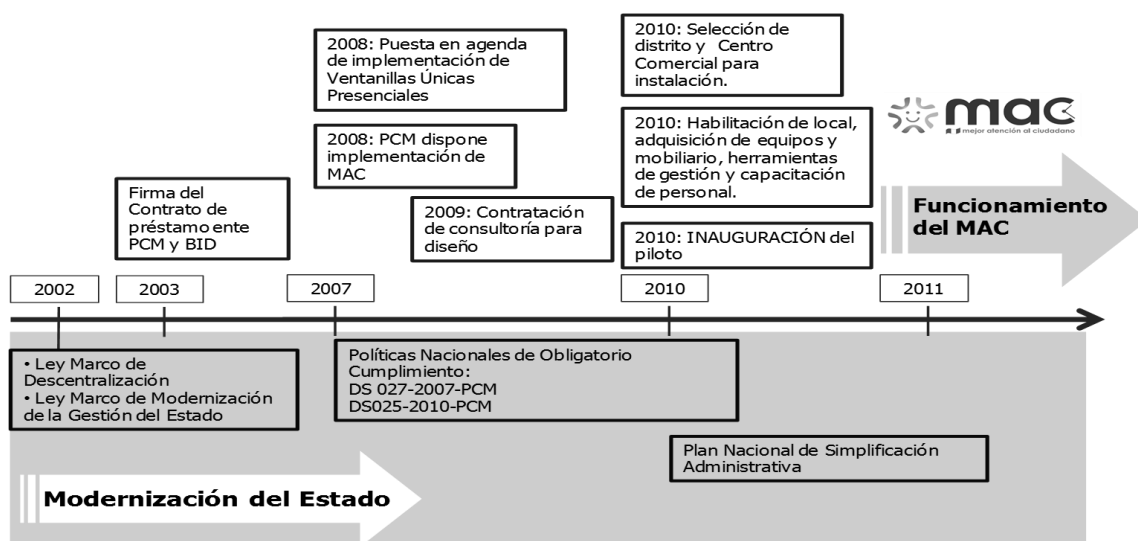
N°	Entidades en MAC Lima Norte	Número de Servicios	Número de Servicios Gratuitos
9	MTC	2 servicios: 1 trámite y 1 de orientación.	1
10	MTPE	3 servicios: 3 de orientación.	3
11	Municipalidad de Independencia	6 servicios: 3 trámites y 3 de orientación.	0
12	Municipalidad de San Martín de Porres	6 servicios: 2 trámites y 4 de orientación.	2
13	OSCE	7 servicios: 1 trámite y 6 de orientación.	5
14	Poder Judicial	1 servicio de trámite.	0
15	RENIEC	11 servicios: 10 trámites y 1 de orientación.	2
16	SIS	4 servicios: 2 trámites y 2 de orientación.	4
17	SUNARP	3 servicios: 1 trámite y 2 de orientación.	2
18	SUNAT	4 servicios: 1 trámite y 3 de orientación.	4
TOTAL: 18 entidades		89 servicios → 45 trámites (52%)	50

Proceso de constitución de un Centro MAC

La implementación de un Centro MAC puede realizarse aproximadamente en 12 meses. Cabe precisar que este plazo puede variar (más o menos), dependiendo de los procesos internos de cada entidad y de su capacidad para ejecutar proyectos de inversión pública. En el caso del Centro MAC en Lima Norte, su implementación tomó aproximadamente 20 meses, considerando los tiempos desde la planificación y diseño del proyecto piloto, así como la implementación del Centro de Atención Telefónico Aló MAC y el Portal MAC (www.mac.pe)

Además, en una etapa inicial, se dio un proceso importante para la implementación de la estrategia MAC, en el cual se trabajó en la incorporación de la estrategia como parte de las políticas de Estado sobre Simplificación y Mejor Atención al Ciudadano. El siguiente cuadro resume los tiempos y proceso en este trabajo previo de construcción de la estrategia MAC:

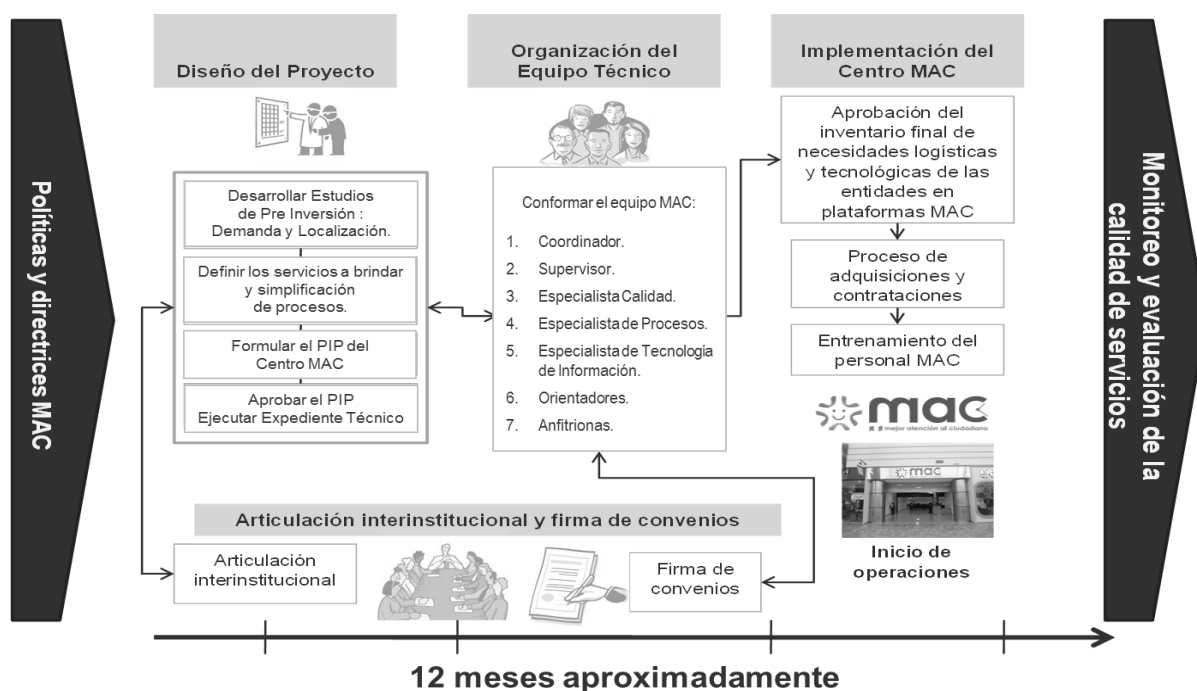
Proceso Previo para la implementación de la ESTRATEGIA MAC



Como se ha indicado anteriormente la constitución del Centro MAC Lima Norte tomó aproximadamente 20 meses, tiempo que se distribuyeron en 6 etapas: (1) Diseño del Proyecto; (2) Implementación del Centro MAC; (3) Articulación interinstitucional y firma de convenios; (4) Prestación de servicios; y, (5) Monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios. Cabe indicar que esta división se ha reestructurado para reducir los tiempos de constitución de un Centro MAC. Las etapas se han reestructurado de la siguiente forma: (1) Políticas y directrices para la mejor atención al ciudadano; (2) Diseño del Proyecto; (3) Articulación interinstitucional y firma de convenios; (4) Conformación de equipo técnico; (5) Implementación del centro MAC; (6) Monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios.

El cumplimiento de este conjunto de etapas es necesario para la constitución, pero los tiempos pueden redistribuirse al igual que las acciones que comprenden cada etapa, lo que permitirá reducir las estimaciones para los tiempos de constitución a 12 meses. La constitución en etapas no significa que para iniciar una etapa deba culminarse la anterior pues algunas de ellas se superponen, es decir pueden realizarse en simultáneo lo que se ha tratado de reflejar en el siguiente gráfico:

Etapas para la Constitución de un Centro MAC



(ii) Operación a través de la Secretaría de Gestión Pública - PCM

La Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública - SGP se ha hecho cargo de la administración y gestión para la operatividad de la estrategia MAC. Por ello, asume los costos de operación del Centro MAC Lima Norte (de acuerdo al convenio), entre otras funciones como por ejemplo:

- Coordina la política de seguridad y de seguro del MAC.
- Realiza el mantenimiento de la infraestructura física.
- Gestiona las soluciones de red de comunicación de datos y de voz en los MAC y sus interfaces con las instituciones asociadas.
- Organiza y mantiene actualizado el registro e historial de los servidores del MAC.
- Cumple y hace cumplir las normas de funcionamiento del Centro MAC.
- Promueve la capacitación continua de los servidores y realiza los entrenamientos necesarios para los servidores.
- Adquiere y provee el uniforme para todos los servidores.
- Adquiere los suministros necesarios para el funcionamiento del Centro MAC.

Por otro lado, la SGP asume el rol de garante de la estrategia MAC por lo cual diseña y ejecuta las siguientes funciones inherentes a la certificación de Mejor Atención al Ciudadano:

- Lineamientos y directivas MAC
- Asistencia Técnica
- Supervisión y monitoreo de los Centros MAC

(iii) Modelo Auto sostenible de implementación y mantenimiento soportado en la diversidad de fuentes de financiamiento.

Cuando se diseña e implementa el proyecto piloto de la estrategia MAC, la estrategia comprendía la participación de 3 fuentes de financiamiento: (i) Aporte de recursos del Gobierno Nacional; (ii) Cofinanciamiento con los municipios interesados; y, (iii) Fuentes alternativas de financiamiento a través de instituciones internacionales de crédito. Sin embargo, ante la necesidad de crear un modelo que sea auto sostenible desde su nacimiento para que a lo largo de toda la existencia se garantice la manutención de sus premisas y niveles de calidad, se diseña un modelo auto sostenible de implementación y mantenimiento como son los Centros MAC implementados a través de obras por impuestos como es el caso del Centro MAC Piura, primer Centro MAC descentralizado con intervención de la empresa privada.

5. Implementación de Centros MAC a nivel nacional:

MAC LIMA NORTE

El Centro MAC Lima Norte a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros, se inauguró el 29 de noviembre de 2010, con 18 entidades participantes utilizando 25 módulos de atención y con una inversión de S/. 4'000,000.

N°	Entidades en MAC Lima Norte	Número de Servicios	Número de Servicios Gratuitos
1	Banco de la Nación	5 servicios de trámite.	3
2	COFIDE	6 servicios: 2 trámites y 4 de orientación.	6
3	Colegio de Notarios de Lima	3 servicios: 2 trámites y 1 de orientación.	3
4	ESSALUD	4 servicios: 3 trámites y 1 de orientación.	4
5	INDECOPI	7 servicios: 4 trámites y 3 de orientación.	3
6	Ministerio de la Producción	8 servicios: 3 trámites y 5 de orientación.	6
7	Ministerio de Relaciones Exteriores	4 servicios: 1 trámite y 3 de orientación.	2

N°	Entidades en MAC Lima Norte	Número de Servicios	Número de Servicios Gratuitos
8	Ministerio del Interior	5 servicios: 3 trámites y 2 de orientación.	0
9	MTC	2 servicios: 1 trámite y 1 de orientación.	1
10	MTPE	3 servicios: 3 de orientación.	3
11	Municipalidad de Independencia	6 servicios: 3 trámites y 3 de orientación.	0
12	Municipalidad de San Martín de Porres	6 servicios: 2 trámites y 4 de orientación.	2
13	OSCE	7 servicios: 1 trámite y 6 de orientación.	5
14	Poder Judicial	1 servicio de trámite.	0
15	RENIEC	11 servicios: 10 trámites y 1 de orientación.	2
16	SIS	4 servicios: 2 trámites y 2 de orientación.	4
17	SUNARP	3 servicios: 1 trámite y 2 de orientación.	2
18	SUNAT	4 servicios: 1 trámite y 3 de orientación.	4
TOTAL: 18 entidades		89 servicios → 45 trámites (52%)	50

MAC CALLAO

El Centro MAC Callao a cargo del Gobierno Regional del Callao, se inauguró el 26 de agosto de 2012, con 10 entidades participantes utilizando 29 módulos de atención y con una inversión de S/. 650,000.

N°	Entidades en MAC Callao	Número de Servicios	Servicios Gratuitos
1	Banco de la Nación	6 servicios de tramite	3
2	Colegio de Notarios del Callao	3 servicios: 2 tramites y 1 de orientacion	3
3	COFIDE	5 servicios: 2 tramites y 4 orientacion	5
4	Gerencia Regional de Desarrollo Economico - PRODUCE	3 servicios: 1 tramite y 2 orientaciones	3
5	Gerencia regional de Salud - SIS	2 servicios: 2 tramites y 1 orientacion	2
6	Gerencia regional de Transporte - MTC	3 servicios: 2 tramites y 1 de orientacion	2
7	INDECOP	6 servicios: 4 tramites y 3 servicios	2
8	INPE	1 servicio de tramite	0
9	MININTER	3 servicios: 3 tramites y 2 orientaciones	0
10	Poder Judicial	1 servicio de tramite	0
11	Ministerio de Relaciones Exteriores	3 servicios: 1 tramite y 3 orientaciones	2
12	RENIEC	11 servicios: 10 tramite y 1 orientacion	2
13	SUNARP	3 servicios: 1 tramite y 2 orientaciones	2
14	SUNAT	4 servicios: 1 tramite y 3 orientaciones	4
TOTAL: 18 entidades		54 servicios	30

MAC VENTANILLA

El Centro MAC Ventanilla a cargo del Municipio de Ventanilla, se inauguró el 10 de febrero del 2014, con 8 entidades participantes utilizando 27 módulos de atención y con una inversión de S/. 3'500,000

N°	Entidades en MAC Ventanilla	Número de Servicios	Servicios Gratuitos
1	Banco de la Nación	6 servicios de tramite	3
2	Colegio de Notarios del Callao	3 servicios: 2 tramites y 1 de orientacion	3
4	INDECOPI	6 servicios: 4 tramites y 3 servicios	2
5	MININTER	3 servicios: 3 tramites y 2 orientaciones	0
6	Municipalidad Distrital de Ventanilla	21 servicios: 19 tramites y 2 orientaciones	4
7	Poder Judicial	1 servicio de tramite	0
8	RENIEC	11 servicios: 10 tramite y 1 orientacion	2
9	SUNARP	3 servicios: 1 tramite y 2 orientaciones	2
10	SUNAT	4 servicios: 1 tramite y 3 orientaciones	4
TOTAL: 10 entidades		58 servicios	20

MAC PIURA

El Centro MAC Piura a cargo del Gobierno Regional de Piura, se inauguró el 16 de diciembre de 2014, con 14 entidades participantes utilizando 30 módulos de atención y con una inversión de S/. 3'800,000.

N°	Entidades en MAC Piura	Número de Servicios	Servicios Gratuitos
1	Banco de la Nación	6 servicios de tramite	3
2	Colegio de Notarios de Piura	3 servicios: 2 tramites y 1 de orientacion	3
3	ESSALUD	4 servicios: 4 tramites y 1 orientacion	3
4	Direccion Regional del trabajo	2 servicios: 1 tramite y 1 orientacion	1
5	Direccion Regional de Transportes y Comunicaciones - MTC	3 servicios de tramites	0
6	INDECOPI	6 servicios: 4 tramites y 3 servicios	2
7	INPE	1 servicio de tramite	0
8	MININTER	1 servicio de tramite	0
9	Poder Judicial	1 servicio de tramite	0
10	Gerencia Regional de Desarrollo Economico - PRODUCE	4 servicios: 2 tramites y 2 orientaciones	3
11	RENIEC	11 servicios: 10 tramite y 1 orientacion	2
12	Gerencia regional de Salud - SIS	5 servicios de tramites	5
13	SUNARP	3 servicios: 1 tramite y 2 orientaciones	2
14	SUNAT	4 servicios: 1 tramite y 3 orientaciones	4
TOTAL: 14 entidades		54 servicios	28

IV. RESULTADOS Y LOGROS DE LOS CENTROS MAC PARA LA CIUDADANIA

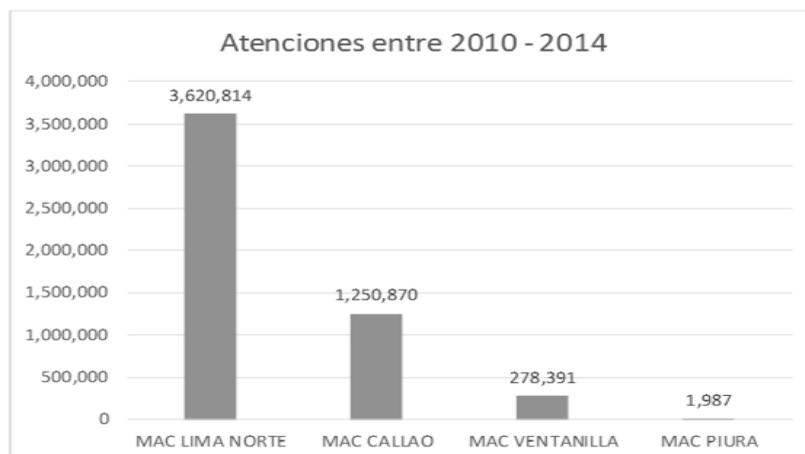
Los resultados a nivel de atenciones en cada Centro MAC Presencial (Lima Norte, Callao, Ventanilla y Piura), constitución de empresas y atenciones en Centros MAC

(Presencial, Telefónico y Virtual) durante los años 2010 al 2014 en los Centros MAC se muestran en los siguientes cuadros:

Centros MAC Presenciales (Lima Norte, Callao, Ventanilla y Piura)

ACUMULADO ATENCIONES EN CENTROS MAC Periodo 2010 - 2014

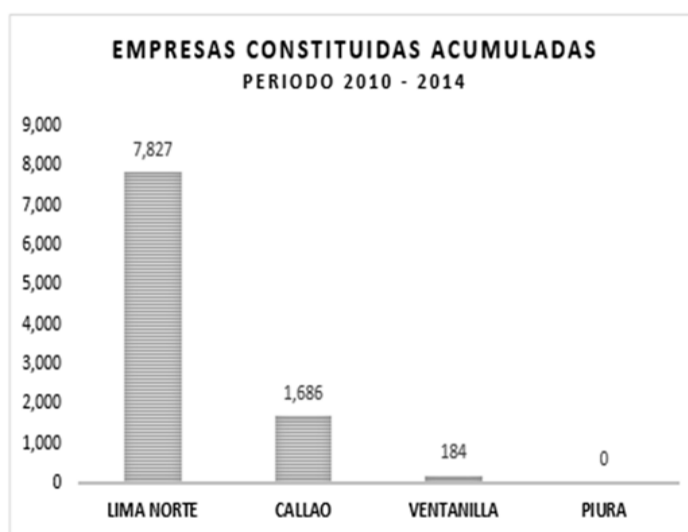
ATENCIONES CENTROS MAC DEL 2010 AL 2014	
Centros MAC	Atenciones
MAC LIMA NORTE	3,620,814
MAC CALLAO	1,250,870
MAC VENTANILLA	278,391
MAC PIURA	1,987



ACUMULADO EMPRESAS CONSTITUIDAS EN CENTROS MAC Periodo 2010 - 2014

CONSOLIDADO DE EMPRESAS CONSTITUIDAS ACUMULADAS

LIMA NORTE	CALLAO	VENTANILLA	PIURA
7,827	1,686	184	0



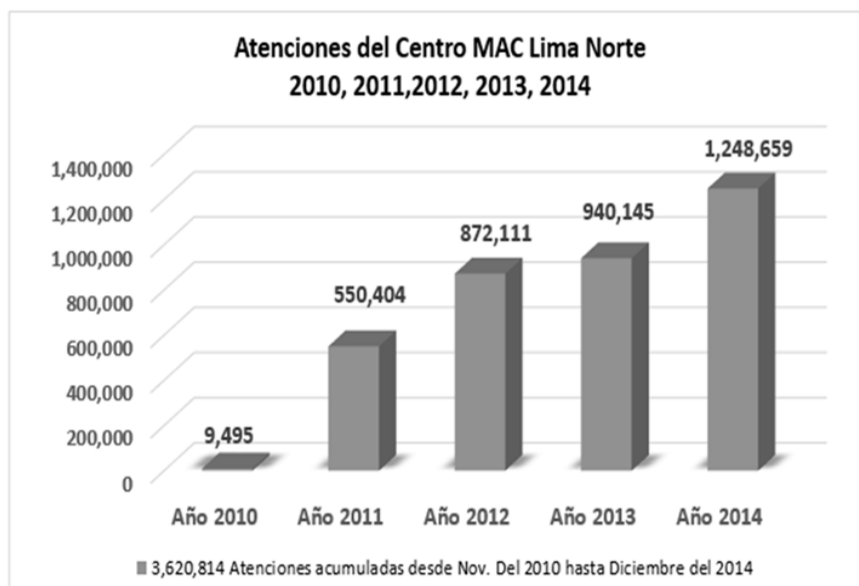
CENTRO MAC PRESENCIAL:

En el primer Centro MAC (Lima Norte), durante el año 2012, registró estadísticas de atenciones diarias, aproximadamente 3,423 y durante los años 2014 y 2015 se registró un total diario de 5,300 atenciones, registrando desde el inicio de operaciones hasta el 31 de diciembre de 2014 más de tres millones de atenciones (3'620,814).

ACUMULADO ATENCIONES EN EL CENTROS MAC LIMA NORTE

Periodo 2010 - 2014

Atenciones Centro MAC Lima Norte	
Año 2010	9,495
Año 2011	550,404
Año 2012	872,111
Año 2013	940,145
Año 2014	1,248,659
	3,620,814

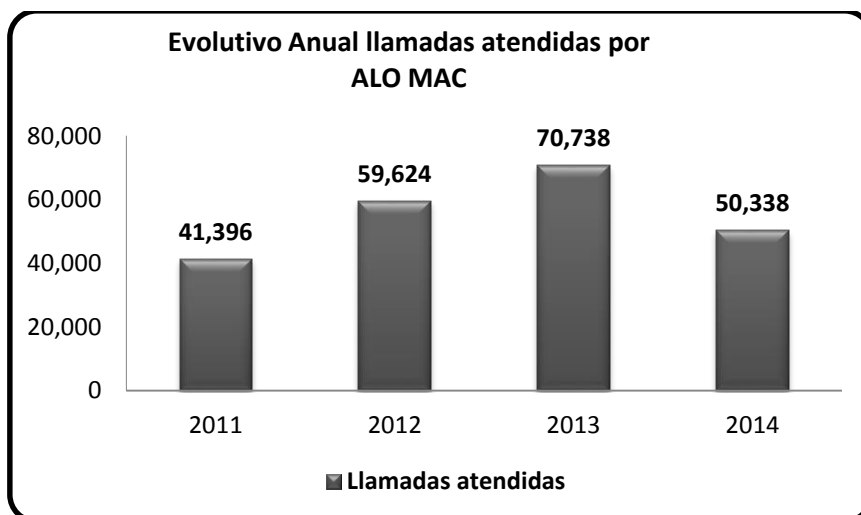


Número de Atenciones desde inicio de operaciones MAC Lima Norte

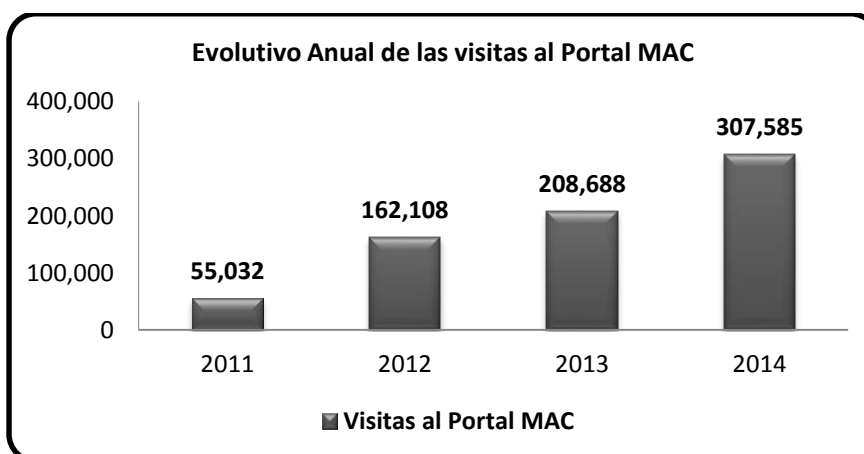
Entidades	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL	2015 (1er Semestre) Ene - Jun
Banco de la Nación	2,402	153,033	228,506	220,402	337,522	941,865	205,050
Ministerio del Interior	3,258	126,840	212,549	244,017	370,711	957,375	185,933
RENIEC	1,147	64,631	105,349	105,341	96,672	373,140	47,940
Poder Judicial	332	38,082	116,597	127,644	159,365	442,020	82,235
Ministerio de Relaciones Exteriores	83	66,513	78,509	92,044	69,726	306,875	35,071
SAT - Lima	580	29,630	37,250	20,880	21,412	109,752	9,902
SUNAT	448	21,575	24,516	37,887	30,097	114,523	18,952
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	196	6,373	17,126	22,455	33,098	79,248	18,542
Ministerio de la Producción	391	12,109	15,179	15,023	16,024	58,726	9,253
Sistema Integral de Salud	120	9,995	12,380	15,878	19,103	57,476	11,627
INPE				27,771	52,883	80,654	30,322
SUNARP	83	4,199	6,598	7,593	9,353	27,826	5,126
ESSALUD			2,840	9,491	15,732	28,063	9,449
INDECOPI	55	2,935	3,868	3,873	3,981	14,712	2,091
Colegio de Notarios de Lima	49	3,853	3,289	1,838	2,983	12,012	1,123
COFIDE	49	1,948	2,232	2,271	1,839	8,339	1,052
OSCE	45	2,089	1,962	2,068	2,319	8,483	1,071
Mun. San Martín de Porres	48	2,494	1,563	1,117	605	5,827	
Ministerio de Trabajo	89	1,371	1,083	1,785	1,546	5,874	793
Jurado Nacional de Elecciones					3,678	3,678	4,610
SERPOST	60	1,898	52			2,010	
Mun. Independencia	60	836	663	302	10	1,871	
Total	9,495	550,404	872,111	940,145	1,248,659	3,640,349	680,142

CENTRO MAC TELEFONICO:

Acumulado de llamadas 2011 al 2014 Centro Aló MAC



CENTRO MAC VIRTUAL:



LOGROS DURANTE EL PERIODO 2014 - 2015

- ✓ **SGP-PCM inaugura el Centro de Mejor Atención al Ciudadano en Piura**

DICIEMBRE 2014. La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) inauguró el 16 de Diciembre en la ciudad de Piura, el primer Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) descentralizado, ejecutado a través de obras por impuestos, como una iniciativa entre el Gobierno Regional de Piura, el Grupo Intercorp de Interbank y la asesoría técnica y apoyo permanente de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.

- ✓ **Guía Metodológica para la implementación de Centros de Mejor Atención al Ciudadano a través de obras por impuestos para Gobiernos Regionales**

MARZO 2015. La SGP en función a la necesidad y requerimiento por parte de los Gobiernos Regionales, por implementar Centros MAC en sus regiones, es que tuvo la iniciativa de desarrollar una Guía Metodológica que detalla la implementación de un Centro MAC a través de obras por impuestos, basada en la experiencia del primer Centro MAC en la ciudad de Piura.

- ✓ **Diseño del 4to Canal de Mejor Atención al Ciudadano dentro la estrategia MAC**

ABRIL 2015. La SGP en Coordinación con ONGEI vienen desarrollando el diseño del cuarto canal de Mejor Atención al Ciudadano de la Estrategia MAC, la cual permitirá al ciudadano, acceder a información estatal a través de equipos Móviles con aplicaciones APP diseñadas para los estándares de Gobierno Móvil.

- ✓ **Integración de los Centros MAC y sus servicios públicos utilizando la PIDE**

ABRIL 2015. La SGP en coordinación con la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) integraron a los Centros MAC en el uso de la plataforma PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado) lo que permitirá implementar con mayor facilidad y en menor tiempo servicios públicos en línea para los Centros MAC actualmente operativos y para los nuevos Centros por replicar a nivel nacional.

- ✓ **Calidad y Excelencia en la Atención de servicios al Ciudadano en Centros MAC**

ABRIL 2015. El incremento de la demanda de los servicios en los Centros MAC generó colas de ciudadanos desde el año 2012, generando en el caso de MAC Lima Norte, la mudanza del local de 700 m² a un nuevo local de 1400 m² dentro del mismo Centro Comercial, sin solucionar las colas de ciudadanos.

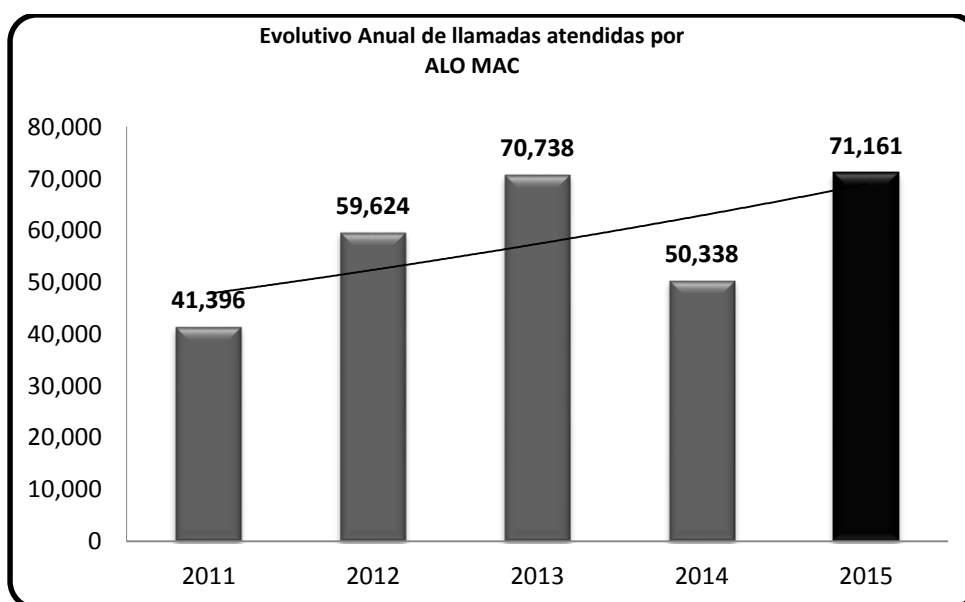
El 15 de abril de 2015 se implementó un nuevo sistema de atención a través de citas telefónicas y vía web, solo para trámites de gran demanda, el mismo que permitió administrar de modo efectivo la demanda de los servicios en los Centros MAC.

✓ **Incremento del uso de los canales de atención MAC: Telefónico y Virtual**

JUNIO 2015. La implementación de citas para la administración de servicios más demandados en los Centros MAC presenciales permitió incrementar el uso de los Centros MAC Telefónico y Virtual, como se observa el gráfico adjunto:

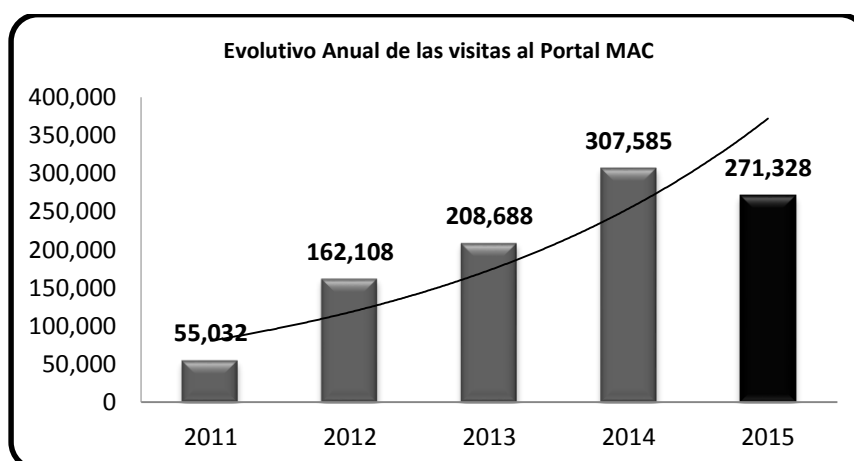
Acumulado de atenciones de llamadas 2011 al 2015

Centro Aló MAC



Acumulado de atenciones de llamadas 2011 al 2015

Portal MAC



✓ **Misión OCDE visita al Perú y destaca servicios que ofrece el Centro MAC de la PCM**

JUNIO 2015. Señalaron que el modelo del Centro MAC debería ser replicado en Europa, resaltaron el proceso de Simplificación Administrativa a favor del ciudadano y el beneficio en ahorros de costos-hora que significa el servicio de Centros MAC y señalaron que este proyecto formará parte del Informe Ejecutivo que elaborarán para la OCDE respecto a nuestro país.

✓ **Delegación de Tanzania - África visita al Perú y visita el Centro MAC de la PCM**

JULIO 2015. Delegación de Tanzania integrada por 17 miembros, representantes de diferentes Ministerios visitaron el Centro MAC Lima Norte y manifestaron su reconocimiento al modelo de gestión de procesos y simplificación del Centro MAC y su deseo de implementar un modelo similar en su país.

Los miembros visitantes de Tanzania fueron: Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de Finanzas, Ministerio de Tierras, Vivienda y Asentamientos Humanos, Ministerio de Gobiernos Locales y Administración, Agua y Energía de Zanzibar, Ministerio de Finanzas - Zanzibar, Ministerio de Simplificación y miembros de MKURABITA (Mpango wa Kurasimisha Rasilimali na Biashara za Wanyonge Tanzania).

V. PROXIMAS ACCIONES POR EJECUTAR

- ✓ La PCM tiene proyectado la implementación de 02 Centros MAC en la ciudad de Lima, se estima fecha de inicios de implementación a mediados del 2016.

CENTROS MAC EN PROYECCION DE IMPLEMENTACION PARA EL 2016		
LIMA	1	Lima Este
	2	Lima Sur (iniciará al termino de Lima Este)

- ✓ Se ha identificado la demanda de instituciones interesadas en replicar el modelo MAC, las mismas que han manifestado mediante pedidos formulados a la SGP-PCM la implementación de Centros MAC en sus regiones.

DEMANDA DE CENTROS MAC		
ENTIDAD	1	Gobierno Regional de Tacna
	2	Gobierno Regional de Cusco
	3	Gobierno Regional de Arequipa
	4	Gobierno Regional de Cajamarca
	5	Gobierno Regional de Ica
	6	Gobierno Regional de Ucayali
	7	Municipalidad Provincial de Huamanga - Ayacucho
	8	Municipalidad Provincial de Eten - Chiclayo
	9	Municipalidad Provincial de Chachapoyas

- ✓ Ejecución de Plan de Difusión de Centros MAC a nivel nacional incluyendo la Guía Metodológica de Implementación de Centros MAC a través de Obras por Impuestos.

VII. BIBLIOGRAFÍA

Secretaría de Gestión Pública - Presidencia del Consejo de Ministros. Manuales del Centro de Mejor Atención al Ciudadano - MAC. Aprobado con Resolución N° 004-2012-PCM-SGP, Lima 2012.

Decreto Supremo N° 091-2011-PCM, Aprueba la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano (MAC)” a través de accesos multicanal, plataformas presenciales, plataforma telefónica y plataforma virtual.