

MAC

MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

Presidencia del Consejo de Ministros

Secretaría de Gestión Pública

MAC (Mejor Atención al Ciudadano)



La propuesta de crear una plataforma MAC (Mejor Atención al Ciudadano) es una iniciativa de la **Presidencia del Consejo de Ministros** (PCM) y fue anunciada por el Presidente de la República en marzo del 2007.

Mediante **D.S.091-2011-PCM** se crean los canales de Centros MAC: **Presencial**, **Telefónico** y **Virtual**, esta plataforma le permite al Perú incorporarse dentro de las mejores prácticas de Centros integrados de Atención al Ciudadano, como es el caso de Brasil y Colombia.

MAC : MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia de Desarrollo de Accesos Multicanal del Estado para el Ciudadano, se basa en tres ejes principales:



www.mac.pe



Plataformas Presenciales.- Centros de atención integrados en los que el Estado - a través de un conjunto de Entidades - ofrecen servicios públicos en una misma plataforma integrada - Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC. Horario ampliado de atención Lunes a Viernes de 08:00a.m. a 08:00p.m., Sábados de 10:00a.m. a 06:00p.m., Domingos y Feriados de 10:00a.m. a 02:00 p.m.

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. Horario ampliado de atención Lunes a Sábado de 07:00 a.m. a 07:00 p.m., Domingos y Feriados de 09:00 a.m. a 01:00 p.m.

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).

Estrategia Mejor Atención al Ciudadano - MAC

Objetivo

Lograr mayores niveles de eficiencia del Estado, para una mejor atención ciudadana, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Se busca alcanzar un Estado:

- ✓ Al servicio de la ciudadanía.
- ✓ Con canales efectivos de atención ciudadana.
- ✓ Descentralizar y desconcentrar.
- ✓ Uso de Tecnologías de Información de última generación.
- ✓ Transparente en su gestión.
- ✓ Nivel de satisfacción: +90 %.
- ✓ Atención: 360 días al año.

Desarrollo
de Acceso
Multicanal
para una
Mejor
Atención del
Ciudadano


mejor atención al ciudadano
**Centros MAC
Presenciales**




mejor atención al ciudadano
**Centro MAC
Telefónico**



www.mac.pe
**Centro MAC
Virtual**



Entidades públicas y privadas que participan en MAC



CENTROS MAC (Presenciales)



CENTRO MAC LIMA NORTE (PCM)

CC. Plaza
Lima Norte



- **5,300 atenciones diarias en promedio.** 21 Entidades. (63 módulos de atención).
- Fecha de inicio de operaciones: 29/11/2010.
- Al 2014 presenta 3'620,814 atenciones.



CENTRO MAC CALLAO (GORE CALLAO)

Mall
Aventura
Plaza



- **2,500 atenciones diarias en promedio.** 10 Entidades (29 módulos de atención).
- Fecha de inicio de operaciones: 26/08/2012.
- Al 2014 presenta 1'250,870 atenciones.



CENTRO MAC VENTANILLA (MUNICIPAL. VENTANILLA)

Edificio
Municipal



- **1,500 atenciones diarias en promedio.** 8 Entidades (27 módulos de atención).
- Fecha de inicio de operaciones: 10/02/2014.
- Al 2014 presenta 278,391 atenciones.



CENTRO MAC PIURA (GORE PIURA)

CC. Real
Plaza

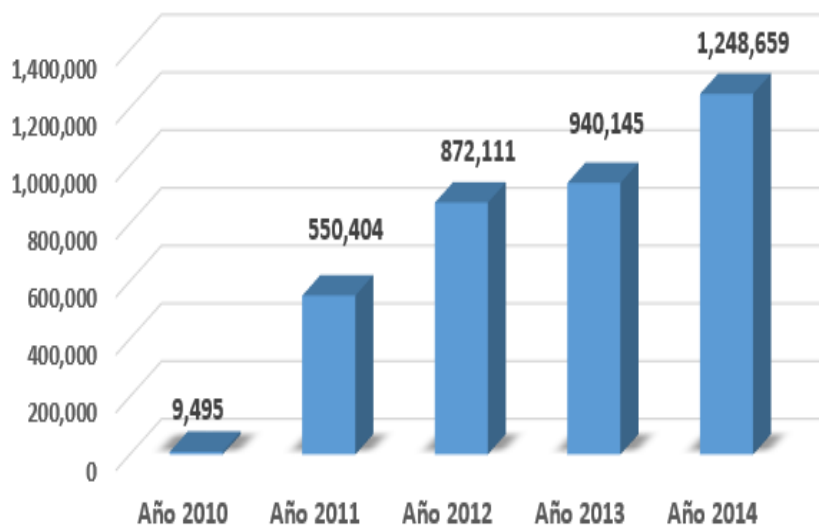


- **500 atenciones diarias en promedio.** 14 Entidades (30 módulos de atención).
- Fecha de inicio de operaciones: 16/12/2014.
- **Al 2014 presenta 1,987 atenciones.**

ATENCIONES EN CENTROS MAC

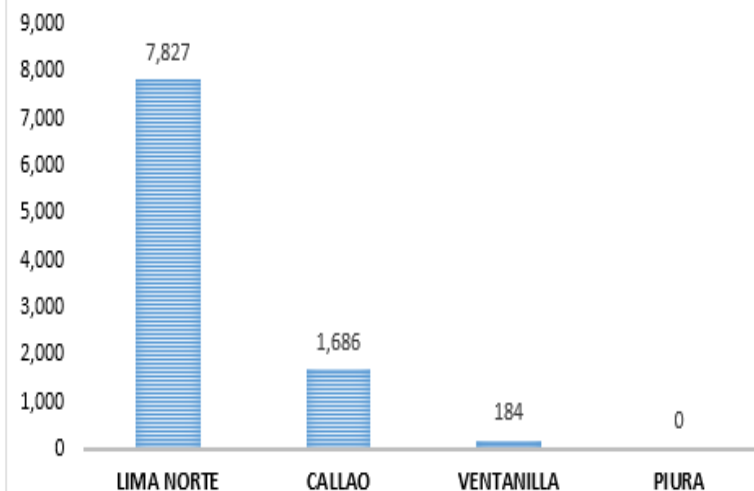
Periodo 2010 - 2014

Atenciones del Centro MAC Lima Norte
2010, 2011, 2012, 2013, 2014



■ 3,620,814 Atenciones acumuladas desde Nov. Del 2010 hasta Diciembre del 2014

EMPRESAS CONSTITUIDAS ACUMULADAS
PERIODO 2010 - 2014



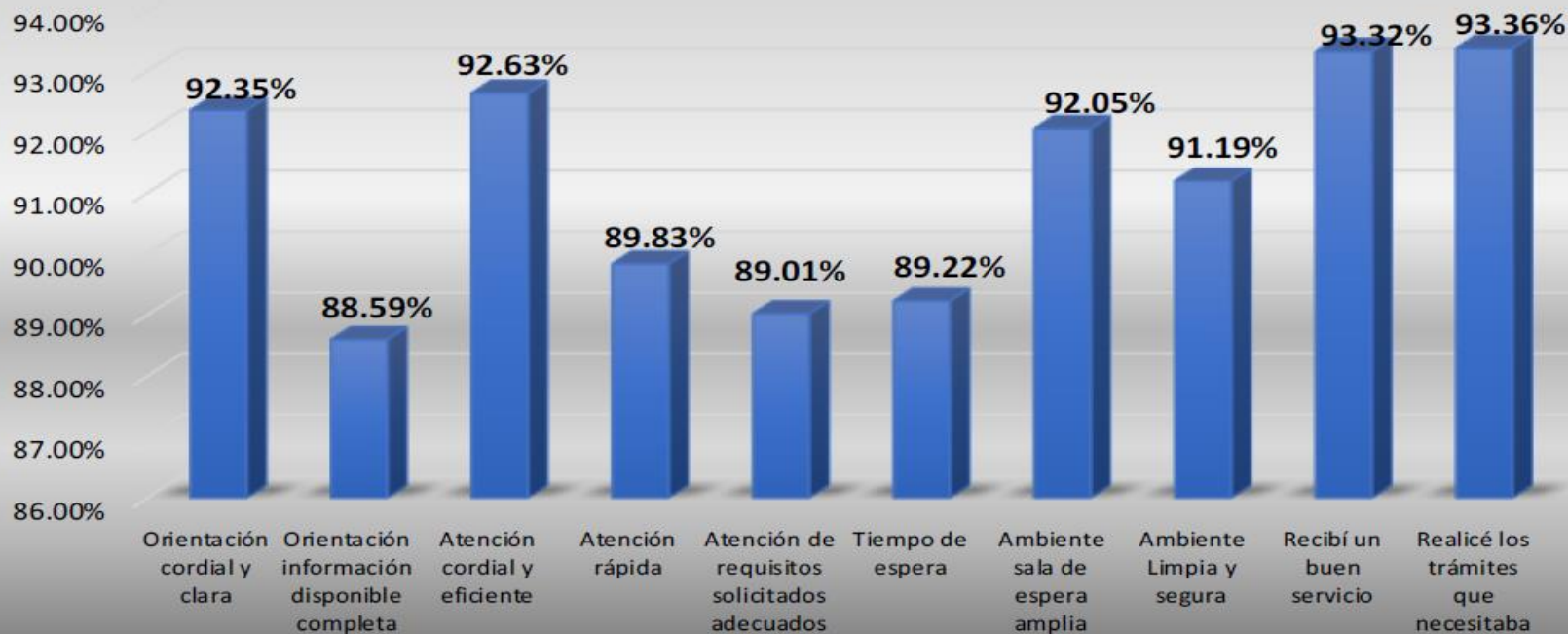
NIVELES DE SATISFACCIÓN

El promedio general de satisfacción para el año 2014 es: **91.15%**.

Los criterios de evaluación con mayor promedio de satisfacción: “Realicé los trámites que necesitaba” con 93.36%,”Recibí un buen servicio” con 93.32% y “Atención cordial y eficiente” con 92.63%.



Estándares de calidad en la atención en el periodo 2014 Centro MAC Lima Norte



MAC : MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO

Centros de atención integrados en los que el Estado - a través de un conjunto de Entidades - ofrece servicios públicos más demandados por el ciudadano en una misma plataforma integrada generando Ahorro al ciudadano en el uso de Centros MAC (Pasajes, tiempo de viaje y tiempo en colas).



Logros hasta el 2014



PRESENCIAL: CENTROS MAC

Lima Norte, Callao, Ventanilla, Piura ▶ 5'152,062 atenciones



TELEFONICO: ALO MAC

Contact Center (1800) ▶ 222,096 atenciones

www.mac.pe



VIRTUAL: PORTAL MAC

www.mac.pe ▶ 733,413 atenciones

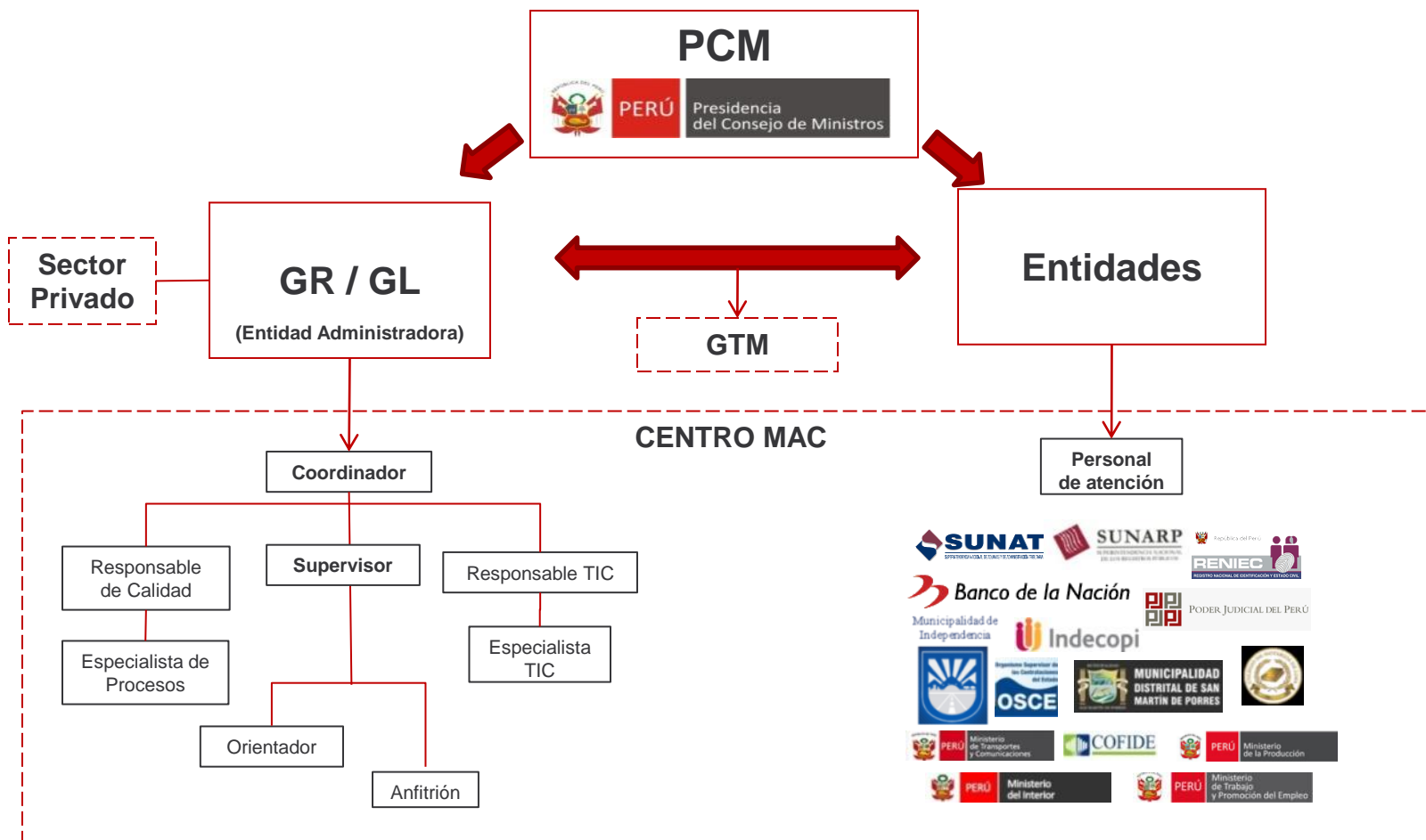


Proyección Implementación de Centros MAC 2015 - 2016

- Centros MAC en fase inicial de coordinación para su implementación:
 - Gobierno Regional de AREQUIPA.
 - Gobierno Regional de CAJAMARCA.
 - Gobierno Regional de TACNA
- Centros MAC a implementar por la PCM:
 - Lima ESTE.



¿Quiénes son parte del MAC y cómo funciona?



GTM: Grupo de Trabajo Multisectorial

Un Solo Lugar, Menos Tiempo.

www.mac.pe

¿MAC cómo funciona?

PROTOCOLO EN EL CENTRO MAC

1. Etiqueta e imagen institucional.
2. Protocolo de atención.
3. Atención de quejas y reclamos.
4. Atención Telefónica.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

1. Normas Generales.
2. Periodo de prueba, obligaciones y derechos de las partes.
3. Horario de trabajo, registro de asistencia y permanencia en el Centro.
4. Permisos e inasistencias.
5. Comunicaciones del Centro.
6. Medidas disciplinarias.

CODIGO DE CONDUCTA Y FUNCIONAMIENTO

1. Normas relacionadas con el personal del Centro de Atención.
2. Normas relacionadas con la atención al Ciudadano.
3. Normas relacionadas con la Seguridad del Centro de Atención.
4. Normas relacionadas con el orden y la limpieza del Centro de Atención.

MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES

1. Funciones de todos los trabajadores.

<http://www.mac.pe/boletin/>



