

## Categoría: Cooperación Público - Pública

Calificación	Entidad Postulante	Título de la Postulación
<b>Ganador</b>	<b>Secretaría de Gestión Pública - PCM</b>	<b>MAC Express: entidades unidas para acercar los trámites al ciudadano</b>
<b>Descripción</b>		
<p>Con el fin de acortar la brecha entre los ciudadanos y los trámites digitalizados, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM lideró desde enero de 2018 una iniciativa denominada “MAC Express” (Mejor Atención al Ciudadano Express) la cual integra un conjunto de trámites digitalizados de entidades públicas en una solución informática, habilitada en un espacio físico de atención ciudadana con la presencia de un asesor que apoya al ciudadano en la realización de trámites dentro de su propia localidad. La práctica es el resultado de la colaboración estratégica con entidades que cuentan con trámites digitalizados y, adicionalmente, con entidades que cuenten con espacios físicos de atención ciudadana en distintas localidades como: Municipalidades, PIAS, Tambos, entre otros.</p> <p>Para el año 2021, se contaban con 71 MAC Express en 21 regiones del país, los cuales brindan acceso a 38 trámites de entidades públicas, sumando hasta el momento más de 128 mil atenciones en beneficio de la ciudadanía</p> <p>Los ciudadanos afrontan dificultades en el acceso a los trámites del Estado; más aún aquellos que viven en los distritos más alejados de las ciudades principales, por lo cual, las entidades públicas emprendieron la digitalización de los trámites de mayor demanda, a pesar de ello, un gran porcentaje de ciudadanos aún no pueden acceder fácilmente a los trámites de manera virtual, debido a que poseen un limitado acceso a equipos de cómputo e Internet y/o no cuentan con suficientes competencias en el uso de herramientas tecnológicas. Adicionalmente a esto, los ciudadanos consideran que muchos trámites digitalizados son complejos y poco amigables, por lo cual prefieren la atención presencial.</p> <p>Conscientes de este problema, con el fin de acortar la brecha entre los ciudadanos y los trámites digitalizados, la PCM determinó que la solución era implementar la plataforma de atención “MAC Express” (Mejor Atención al Ciudadano Express), que integra un conjunto de trámites digitalizados de entidades públicas en una solución informática, habilitada en un espacio físico de atención ciudadana, con la presencia de un asesor que asiste al ciudadano en la realización del trámite dentro de su propia localidad. Todo esto como resultado de la colaboración estratégica de la PCM con entidades que cuentan con trámites digitalizados y, adicionalmente, con entidades que cuenten con espacios físicos de atención ciudadana en distintas localidades como: Municipalidades, PIAS, Tambos, entre otros.</p> <p>Actualmente, se cuenta con 71 MAC Express, en 21 regiones del país, brindando acceso a 38 trámites de entidades públicas, sumando hasta el momento más de 128 mil atenciones, en beneficio de la ciudadanía.</p> <p><b>Principales resultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 71 MAC Express implementados en 21 regiones del país, con el 70% de los MAC Express ubicados en sierra o selva, asimismo, 49% de los distritos con MAC Express son rurales y 51% urbanos. Los trámites digitalizados de las entidades a través de MAC Express se brindan al ciudadano de la selva a través de los PIAS y los Tambos, eliminando el tiempo de traslado y cerrando las brechas tecnológicas para incluir a quienes no tienen aún acceso a trámites digitales.</li> <li>• Los ciudadanos de la selva han eliminado el gasto de traslados gracias a la atención de los MAC Express en las PIAS y Tambos, que en promedio representa 428 soles (ida y vuelta).</li> <li>• Hasta la fecha a través de MAC EXPRESS se han realizado 128,372 atenciones, con 38 trámites digitalizados de 16 entidades públicas, cabe resaltar que MAC Express no solo impacta de forma positiva en los ciudadanos de los distritos en los que se implementan, sino también en quienes viven cerca a esa localidad.</li> <li>• Los MAC Express llegan a 20 distritos de la Costa, 39 de la Sierra y 12 de la Selva.</li> </ul>		