



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Programa MAC

UNIDAD DE SUPERVISIÓN DE
LOS CANALES DE ATENCIÓN

PROGRAMA
MAC

Firmado digitalmente por RETAMOZO
MALDONADO Jhovny FAU
20615467252 soft
Cargo: Jefe (E) De La Unidad De
Supervisión De Los Canales De
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.06.2026 12:04:46 -05:00

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

Miraflores, 18 de Junio del 2026

OFICIO N° 000029-2026-PMAC/USCA

Señor:

EDWIN MARCELO VÁSQUEZ CHÁVEZ

Gerente De Operaciones

SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CAJAMARCA

Av. Alameda De Los Incas Sn Complejo Qhapaq Ñan, Cajamarca-Cajamarca-Cajamarca

Presente.-

Asunto : Resultados de la medición de los Indicadores ANS 2025 y avance de los primeros cinco meses de 2026.

Referencia : Directiva N° 002-2024-PCM/SGP

De mi consideración :

Tengo a bien dirigirme a usted, conforme a los artículos 2 y 6 del Decreto Supremo N° 106-2025-PCM¹, tiene entre sus atribuciones coordinar, programar y ejecutar las acciones de administración, implementación, operación, mantenimiento y supervisión de la gestión de los canales de atención de la Plataforma MAC a nivel nacional.

Sobre el particular, la Unidad de Supervisión de los Canales de Atención (USCA) ha realizado la supervisión del cumplimiento de los indicadores establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) suscritos con las entidades participantes de los Centros MAC.

En ese sentido, se comunica los resultados de medición de los Indicadores ANS 2025 y el avance² de los primeros cinco meses de 2026, a fin que se adopten las acciones pertinentes, según corresponda.

Finalmente, para la atención de consultas y solicitudes, ponemos a su disposición el correo institucional jretamozo@pcm.gob.pe y el celular 991 301 669.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Documento firmado digitalmente

JHOVNY RETAMOZO MALDONADO

JEFE (E) DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN
UNIDAD DE SUPERVISIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN
PROGRAMA MAC

JRM/JRM

¹ Decreto Supremo que crea el Programa de Mejor Atención al Ciudadano - Programa MAC.

² Los indicadores 1, 2, 4, 5 y 6 señalados en el formato 7 de la Directiva N° 002-2024-PCM/SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano".



N° Expediente: USCA0020260000035

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Presidencia del Consejo de Ministros, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web y código:

• URL: <https://sgd.mac.gob.pe/verifica/inicio.do>

• CVD: C68MNPE



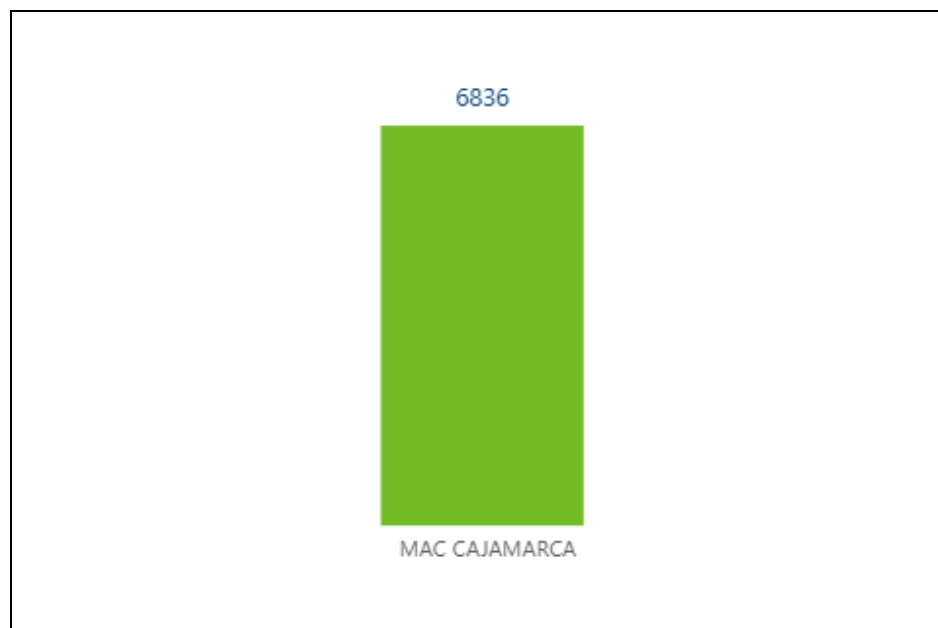
"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

REPORTE DE RESULTADOS DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO – ANS 2025 EN LOS CENTROS DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO - MAC

Entidad Participante : Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca - SAT CAJAMARCA

Parte I: Aspectos generales

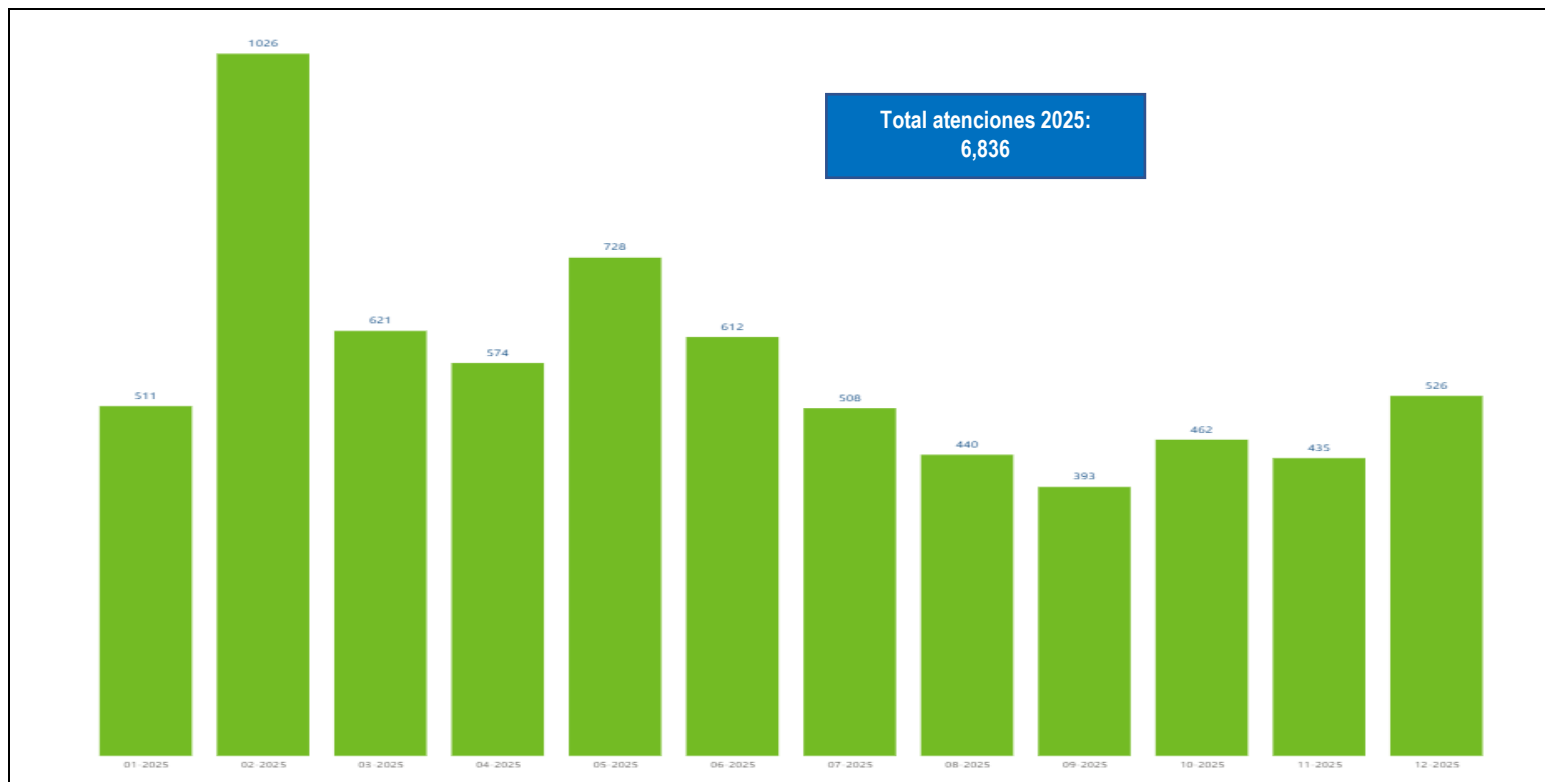
Gráfico 1: Número de atenciones por Centro MAC



Fuente: Sistema de Gestión de la Plataforma MAC – SISMAC

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

Gráfico 2: Número de atenciones por mes



Fuente: Sistema de Gestión de la Plataforma MAC - SISMAC

Durante el 2025, el Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca registró 6,836 atenciones.

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

Parte II: Resultados obtenidos

La evaluación del ANS - periodo 2025 se realizó sobre la base de un total de siete indicadores y sus fórmulas de cálculo de acuerdo al Formato 7 de la Directiva N° 002-2024-PCM/SGP, "Directiva que regula las disposiciones para el funcionamiento de los canales de atención presenciales y mixto de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano"¹.

Cuadro 01:
Resultados del cumplimiento de las metas según ANS
correspondiente al Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca

N°	Indicador	Meta	Resultado promedio 2025
1	Porcentaje de ocupación de módulos	95%	98%
2	Porcentaje de módulos ocupados puntualmente	95%	46%
3	Porcentaje de observaciones formuladas a las entidades participantes que fueron subsanadas	100%	-
4	Porcentaje de interrupciones en las operaciones de servicio que han sido resueltas dentro del plazo establecido	100%	100%
5	Porcentaje de casos cuyo tiempo de espera es menor al tiempo establecido en el ANS	90%	72%
6	Porcentaje de casos cuyo tiempo de atención es menor al tiempo establecido en el ANS	90%	90%
7	Porcentaje de reclamos a las entidades participantes originados en los Centros MAC respondidos en el plazo legal	100%	-

Fuente: SISMAC, SGD, Sistema de Gestión de Colas, Libro de Reclamaciones Digital.

Periodo: De enero a diciembre 2025

¹ Aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2024-PCM/SGP

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

**Indicador 1**

Porcentaje de ocupabilidad de módulos

N°	CENTRO MAC	Ene-25	Feb-25	Mar-25	Abr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Ago-25	Set-25	Oct-25	Nov-25	Dic-25	OCUPABILIDAD 2025
1	Cajamarca	100%	100%	92.3%	100%	96.2%	95.8%	95.8%	100%	100%	100%	95.8%	100%	98.0%
TOTAL		100.0%	100.0%	92.3%	100.0%	96.2%	95.8%	95.8%	100.0%	100.0%	100.0%	95.8%	100.0%	98.0%

Fuente: Sistema de Gestión de la Plataforma MAC - SISMAC.**Meta:** 95%**Resultado:** 98%

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

**Indicador 2**

Porcentaje de módulos ocupados puntualmente

N°	CENTRO MAC	Ene-25	Feb-25	Mar-25	Abr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Ago-25	Set-25	Oct-25	Nov-25	Dic-25	PUNTUALIDAD 2025
1	Cajamarca	42.3%	17.4%	4.2%	8.3%	0%	39.1%	82.6%	70.8%	34.6%	88.5%	82.6%	83.3%	46.0%
TOTAL		42.3%	17.4%	4.2%	8.3%	0.0%	39.1%	82.6%	70.8%	34.6%	88.5%	82.6%	83.3%	46.0%

Fuente: Sistema de Gestión de la Plataforma MAC - SISMAC.**Meta:** 95%**Resultado:** 46%



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia



Indicador 3

Porcentaje de observaciones formuladas a las entidades participantes que fueron subsanadas

La entidad no registra observaciones

Fuente: Sistema de Gestión Documentaria - SGD.

Meta: 100%

Resultado: No medido

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

**Indicador 4**

Porcentaje de interrupciones en las operaciones de servicio por causas atribuibles a la entidad participante que han sido resueltas dentro del plazo

N°	CENTRO MAC	Ene-25	Feb-25	Mar-25	Abr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Ago-25	Set-25	Oct-25	Nov-25	Dic-25	INTERRUPCIONES 2025
1	Cajamarca	-	-	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
TOTAL		-	-	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Sistema de Gestión de la Plataforma MAC - SISMAC.**Meta:** 100%**Resultado:** 100%

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

**Indicador 5**

Porcentaje de casos cuyo tiempo de espera es menor al tiempo de espera establecido en el ANS.

N°	CENTRO MAC	Ene-25	Feb-25	Mar-25	Abr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Ago-25	Set-25	Oct-25	Nov-25	Dic-25	T. ESPERA 2025
1	Cajamarca	76.3%	52.3%	72.6%	70.6%	68.5%	77.8%	74.4%	81.8%	77.8%	83.6%	71.9%	80.8%	71.7%
TOTAL		76.3%	52.3%	72.6%	70.6%	68.5%	77.8%	74.4%	81.8%	77.8%	83.6%	71.9%	80.8%	71.7%

Fuente: Sistema de Gestión de Colas – NOVOSGA.

Meta: 90%

Resultado: 72%

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia

**Indicador 6**

Porcentaje de casos cuyo tiempo de atención es menor al tiempo de atención establecido en el ANS.

N°	CENTRO MAC	Ene-25	Feb-25	Mar-25	Abr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Ago-25	Set-25	Oct-25	Nov-25	Dic-25	T. ATENCIÓN 2025
1	Cajamarca	85.84%	93.23%	91.06%	88.85%	89.58%	93.05%	90.30%	88.74%	79.37%	91.92%	89.10%	93.73%	90.00%
TOTAL		85.84%	93.23%	91.06%	88.85%	89.58%	93.05%	90.30%	88.74%	79.37%	91.92%	89.10%	93.73%	90.00%

Fuente: Sistema de Gestión de Colas – NOVOSGA.**Meta:** 90%**Resultado:** 90%



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia



Indicador 7

Porcentaje de reclamos a las entidades participantes originadas en los Centros MAC respondidos en el plazo legal

La entidad no registra reclamos en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones

Meta: 100%

Resultado: No medido.

Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca – SAT Cajamarca

MEDICIÓN DE 5 INDICADORES

DEL 1 ENERO AL 31 DE MAYO DE 2026

INDICADOR 1:

PORCENTAJE DE OCUPACIÓN DE MÓDULOS

Asistencia

El módulo se considera ocupado cuando existe registro de asistencia o marcación del asesor en un día hábil o laborable, sin considerar el tiempo de permanencia ni la ocupación real en horas.

Fuente

La cantidad de módulos se extrae del registro de asignación en el SISMAC, excluyendo módulos administrativos. Esta cantidad puede diferir del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), discrepancia que se justifica mediante actas de asignación y comunicaciones formales de liberación de módulos.

Ocupabilidad por Entidad

Entidad	Periodo	% Asist. Hábil
SATC	2026-01-01 al 2026-05-31	98.4%



N°	Centro MAC	Entidad	Σ Días Asistencia	Σ Días Hábiles	% Ocupabilidad	Indicador
1	CAJAMARCA	Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca	123	125	98.4%	98.4%
Total			123	125	98.4%	

INDICADOR 2:

PORCENTAJE DE MÓDULOS OCUPADOS **PUNTUALMENTE**

15 minutos

El módulo se considera ocupado de manera puntual cuando el asesor de la entidad participante registra su asistencia o marcación hasta quince (15) minutos antes de la apertura de atención del Centro MAC.

Días base

En el denominador del cálculo se consideran los días de asistencia o marcación, a diferencia del indicador de ocupabilidad que utiliza los días operativos.

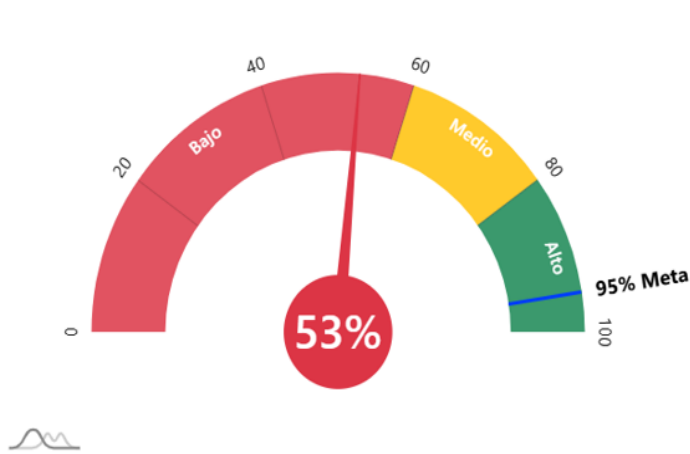
Fuente

La cantidad de módulos se extrae del registro de asignación en el SISMAC, excluyendo módulos administrativos. Esta cantidad puede diferir del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), discrepancia que se justifica mediante actas de asignación y comunicaciones formales de liberación de módulos.

Puntualidad por Entidad

Entidad	Periodo	% Puntualidad
SATC	2026-01-01 al 2026-05-31	52.8%

Indicador General (Gauge)



Distribución por nivel de puntualidad



N°	Centro MAC	Entidad	Σ Días Puntuales	Σ Días Marcados	% Puntualidad	Indicador
1	CAJAMARCA	Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca (SATC)	65	123	52.8%	
Total			65	123	52.8%	

INDICADOR 3:

PORCENTAJE DE **INTERRUPCIONES EN LAS OPERACIONES DE SERVICIO POR CAUSAS ATRIBUIBLES A LA ENTIDAD PARTICIPANTE QUE HAN SIDO RESUELTAS DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO**

3 horas

Conforme a los datos históricos, se establece un plazo máximo de tres (3) horas como interrupción tolerable.

Horas

Las interrupciones se miden por día operativo considerando únicamente las horas de atención registradas. En caso la interrupción se extienda por más de un día, solo se consideran las horas correspondientes al horario de atención de cada día operativo.

Interrupciones por Entidad

Entidad	Periodo	% Cumplimiento
Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca	2026-01-01 al 2026-05-31	92.3%



N°	Centro MAC	Entidad	Total	Abiertas	> 3h	≤ 3h	% Cumplimiento	Indicador
1	CAJAMARCA	Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca	13	0	1	12	92.3%	92.3%
Total			13	0	1	12	92.3%	

INDICADOR 4:

PORCENTAJE DE CASOS CUYO TIEMPO DE ESPERA ES MENOR AL TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA ESTABLECIDO EN EL ANS

Caso

Se entiende como "caso" al ticket registrado en el NOVO para brindar servicios al ciudadano.

ANS

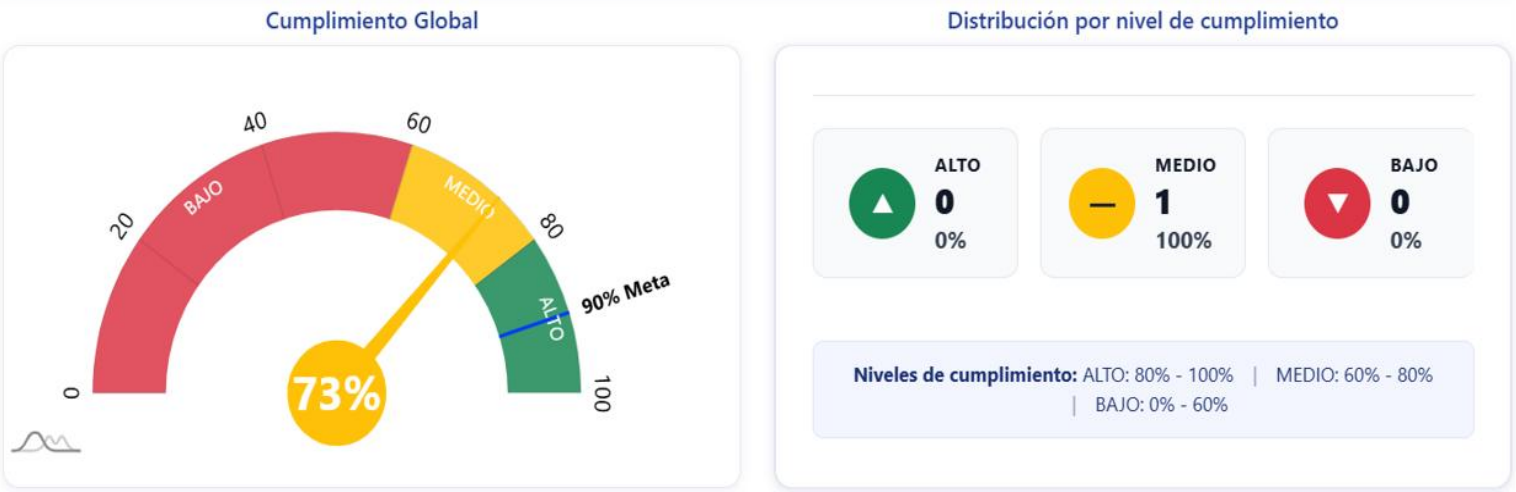
Cuando un ticket incluye múltiples servicios, el tiempo máximo de espera considerado para el cálculo corresponde al mayor tiempo de espera definido en el ANS entre todos los servicios asociados al caso.

Filtro

Se excluyen del cálculo los casos registrados entre las 12:00 y 15:00 horas, con la finalidad de evitar desviaciones ocasionadas por tickets generados durante el horario de almuerzo del asesor. Asimismo, se retiran los casos sin registro de servicios y se eliminan los servicios errados de los casos que los presenten.

Tiempo de Espera — SAT CAJAMARCA

ENTIDAD	PERIODO	% CUMPLIMIENTO
SAT CAJAMARCA	01-01-2026 - 31-05-2026	73.1%



#	Centro MAC	Entidad	Casos Totales	Cumplen	No Cumplen	% Cumplimiento	Indicador
1	MAC CAJAMARCA	SAT CAJAMARCA	2,227	1,628	599	73.1%	73.1%
TOTAL			2,227	1,628	599	73.1%	73.1%

INDICADOR 5:

PORCENTAJE DE CASOS CUYO TIEMPO DE ATENCIÓN ES MENOR AL TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN ESTABLECIDO EN EL ANS

Caso

Se entiende como "caso" al ticket registrado en el NOVO para brindar servicios al ciudadano.

ANS

Cuando un ticket comprende múltiples servicios, el tiempo máximo de atención aplicable al caso corresponde a la sumatoria de los tiempos de atención establecidos en el ANS para cada servicio registrado.

Filtro

Se excluyen del cálculo los casos con tiempos de atención atípicos: aquellos con duración menor a 5 segundos, aquellos menores a 15 segundos que comprendan múltiples servicios y aquellos con tiempo de atención superior a 2 horas con 30 minutos. Asimismo, se retiran los casos sin registro de servicios y se eliminan los servicios errados de los casos que los presenten.

Tiempo de Atención — SAT CAJAMARCA

ENTIDAD	PERIODO	% CUMPLIMIENTO
SAT CAJAMARCA	01-01-2026 - 31-05-2026	95.1%



#	Centro MAC	Entidad	Casos Totales	Cumplen	No Cumplen	% Cumplimiento	Indicador
1	MAC CAJAMARCA	SAT CAJAMARCA	2,855	2,716	139	95.1%	95.1%
TOTAL			2,855	2,716	139	95.1%	95.1%