



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

INFORME N° 0003 -2025-EF/45.01

Para : Señor
PEDRO MANUEL TAPIA ALVARADO
Secretario General

Asunto : Informe Ejecutivo de Gestión 2024 – Oficina General de Servicios al Usuario

Referencia : a) Memorando Circular N° 0001-2025-EF/47.01
b) Resolución Ministerial N° 103-2020-EF/47 (numeral 5.4.1)
(HR: 001860-2025)

Fecha : Lima, 07 de febrero de 2025

Tengo a bien dirigirme a usted en atención al asunto, a fin de elevar a su despacho el presente informe ejecutivo, sobre lo gestionado por la Oficina General de Servicios al Usuario, durante el año 2024, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5.4.1 de la Directiva N° 001-2020-EF/47.01, denominada “Integridad y Lucha contra la Corrupción en el Ministerio de Economía y Finanzas”.

NOMBRE DEL DIRECTIVO:
Ana Teresa Martínez Zavaleta

ÓRGANO/UNIDAD ORGÁNICA A CARGO:
Oficina General de Servicios al Usuario

1. Principales acciones y medidas implementadas

- Se culminó con la implementación del Módulo de Información y de la Atención Virtual de Consultas mediante videoconferencia en la Plataforma de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Se elaboró y gestionó la aprobación de la Directiva N°002-2024-EF/45.01 “Protocolo de Atención al/ a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”, lo cual se llevó a cabo mediante Resolución de Secretaría General N°061-2024-EF/13.
- Se elaboró y gestionó la aprobación de la Directiva N°004-2024-EF/45.01 “Lineamientos para la Atención de Consultas de los/las Usuarios/as en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”, lo cual se efectuó mediante Resolución de Secretaría General N°087-2024-EF/13.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

- Se elaboró el video institucional sobre los canales de atención de los servicios que brinda el MEF en la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central y CONECTAMEF, el mismo que está traducido a la lengua de señas peruanas. Dicha propuesta contiene los canales de atención del Ministerio de Economía y Finanzas: Canal presencial, Canal telefónico, Canal virtual y CONECTAMEF.

La difusión se realizó en la Plataforma de Atención al Usuario de la sede central y en los CONECTAMEF a nivel nacional; asimismo, se publicó el video institucional en el canal de YouTube “Capacitaciones CONECTAMEF”.

- Se elaboró la folletería informativa sobre los canales de atención de los servicios que se brinda en la Plataforma de Atención al Usuario en lengua quechua y castellano. Dichos materiales han sido distribuidos en la Plataforma de Atención al Usuario de la sede central desde el mes de junio del 2024.
- Se realizó la asistencia técnica a los servidores de los CONECTAMEF en materia de atención al usuario con la finalidad de dar lineamientos para una atención estandarizada de los servicios que se brinda en la Plataforma de Atención al Usuario del MEF. Se brindó información sobre la Directiva “Lineamientos para la Atención de Consultas de los/las Usuarios/as en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”, dicha capacitación se llevó a cabo los días 25 y 27 de noviembre del 2024.
- Con Resolución Viceministerial N° 000110-2024-VMPCIC/MC del 24.04.2024 se declaró Patrimonio Cultural de la Nación los “Decretos Supremos (1938-1969) del ex Ministerio de Hacienda y Comercio”, pertenecientes al Ministerio de Economía y Finanzas.
- Con Resolución Viceministerial N° 000112-2024-VMPCIC/MC del 24.04.2024 se declaró Patrimonio Cultural de la Nación al “Expediente sobre las Resoluciones Supremas (1941-1969) del Ministerio de Hacienda y Comercio”, perteneciente al Archivo Central del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú.
- En el marco del servicio de ordenamiento, almacenamiento y custodia de documentos de archivo generados por el Ministerio de Economía y Finanzas (Concurso Público N° 010-2023-EF/43) el 21 de febrero de 2024 se realizó la entrega de 10,000 cajas a la Empresa POLYSISTEMAS CORP SAC.
- Se elaboró y gestionó la aprobación del Plan Anual de Trabajo Archivístico del Ministerio de Economía y Finanzas – 2025, lo cual se efectuó mediante la Resolución Ministerial N° 335-2024-EF/45.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

- Al cierre del segundo semestre del 2024 se recibieron un total de 172,355 documentos, de los cuales el 89% fueron presentados a través del canal virtual: Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE y Ventanilla Electrónica del MEF.
- Durante el 2024 se realizó la medición de los cuatro (4) indicadores de los objetivos del Modelo de Gestión Documental, obteniendo los siguientes resultados:
 - Indicador 1: Porcentaje de documentos emitidos con firma digital
Meta: 95% / Resultado obtenido: 98%
 - Indicador 2: Porcentaje de documentos notificados a través del canal virtual
Meta: 95% / Resultado obtenido: 99%
 - Indicador 3: Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal
Meta: 95% / Resultado obtenido: 103%
 - Indicador 4: Porcentaje de medios ópticos internados en el microarchivo
Meta: 95% / Resultado obtenido: 103%
- En el marco de la mejora continua del MGD, se elaboró y comunicó a los órganos del MEF el siguiente lineamiento en materia de gestión documental denominado: *“Pautas para la adecuada gestión del expediente tramitado a través del Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD)”* con el objetivo de facilitar el trámite documentario de las hojas de rutas en concordancia con la normativa vigente.
- En coordinación con la OGTI se implementó el uso del tablero gráfico (dashboard) para seguimiento de hojas de rutas externas del SGDD por parte de los órganos del MEF y facilitar la rápida ubicación de requerimientos y reducción de pendientes que se encuentran en trámite.
- A través de la Resolución de Secretaría General N° 0440-2024-EF/13 se aprobó la Directiva N° 001-2024-EF/45.01 denominada “Lineamientos para la organización de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, cuyo objeto es establecer lineamientos de gestión que regulen la organización del trabajo en los CONECTAMEF para garantizar la prestación de los servicios de orientación especializada, asistencia técnica y capacitación.
- Respecto a los sistemas administrativos y aplicativos informáticos de competencia exclusiva del ministerio, teniendo como fuente al aplicativo informático REGISTRAMEF, se realizaron 85,271 asistencias técnicas a servidores públicos en el desarrollo de procesos, se capacitó a un total de 92,631 servidores públicos en 1,477 eventos de capacitación y se atendió un total de 89,969 orientaciones especializadas.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

- Mediante la implementación del Convenio Marco de Colaboración Institucional con la Agencia de Promoción de la Inversión Privada PROINVERSION, vigente hasta el mes de agosto del 2025 y de convenios específicos correspondientes, los CONECTAMEF comparten espacios físicos y funcionales en las sedes de **Huaraz, Cajamarca y Cusco** con los asesores técnicos de PROINVERSION.
- Se suscribió la Sexta adenda al Convenio de Colaboración Interinstitucional con la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) para su renovación hasta el 6 de octubre del 2025, lo que permite continuar las coordinaciones entre el Gestor Territorial de la PCM y la Gestora de Centro del **CONECTAMEF Lambayeque** en lo concerniente a temas de conflictos sociales que podrían generar situaciones de riesgo en la región. Adicionalmente, vienen compartiendo los espacios conforme a la distribución acordada y efectuando la liquidación mensual y el pago de los costos compartidos en dicha sede.
- Mediante la implementación de los Convenios Marco de Colaboración Interinstitucional y específicos suscritos con el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), vigentes al 2026, las Oficinas Desconcentradas del OSCE comparten espacios y gastos en las sedes **Abancay- Apurímac, Amazonas, Huancavelica, Ica, La Libertad, Loreto, Madre De Dios, Moquegua, Pasco, Tumbes y Ucayali**.
- Mediante la renovación del Convenio de Colaboración entre el MEF y el **Gobierno Regional de Ica**, vigente al 28 de junio de 2026, el CONECTAMEF Ica puede hacer uso de los auditorios de dicha entidad para la realización de los eventos de capacitación presencial.
- En el 2024, se inició el seguimiento a 200 proyectos bajo la modalidad de Obras por Impuestos, los cuales incluye los 21 proyectos adjudicados en el año 2023, en observancia de las instrucciones impartidas por la Dirección General de Política de Promoción de la Inversión Privada para el otorgamiento de los respectivos CIPRL. Al cierre del año 2024, se tiene programado seguir apoyando en la emisión de CIPRL de 159 proyectos.
- Los veintisiete (27) CONECTAMEF cuentan con contratos de arrendamiento vigentes y cuyos vencimientos se encuentran previstos para los años 2025, 2026 y 2027, y entre los cuales se encuentran las nuevas sedes implementadas para los CONECTAMEF Ayacucho y Tacna.
- Durante el año 2024, se culminó el desarrollo del software para la gestión administrativa de los CONECTAMEF como una herramienta que permitirá sistematizar información y generar alertas para la programación de los trámites orientados a la dotación oportuna de bienes y servicios para las sedes y se estima que en el 2025 inicie la marcha blanca para su uso. Este





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

software contará con cuatro módulos: sedes/locales, personal, viáticos y caja chica.

- Se realizó el lanzamiento del Calendario de Orientación de Servidores y Servidoras 2024 del CONECTAMEF en castellano y en tres lenguas originarias (Quechua, Aymara y Shipibo Konibo).
- Los CONECTAMEF contaron con un stand informativo en la Feria APEC Ciudadano 2024, entre el 12 y el 16 de noviembre, con el objetivo de objetivo acercar información sobre nuestro servicio a nivel nacional, al público en general.
- Se mantuvo actualizado el portal web del CONECTAMEF sobre comunicados, materiales de difusión, directorio web, entre otros, y finalmente, el envío de *mailings* y piezas gráficas a través de los grupos de coordinación de WhatsApp.

2. Principales logros alcanzados

- Se validó la certificación de los procesos de Recepción Documental, gestión de Consultas, Atención de servicios archivísticos, Notificación de Documentos, Atención de solicitudes de acceso a la información, Atención de Quejas y Atención de Reclamos en el marco del Sistema Integrado de Gestión del MEF.
- Se ha logrado cumplir con el 100% las actividades establecidas en el Cronograma del Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados/as al/a la Usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2024.
- Se gestionaron oportunamente un total de 50,527 consultas realizadas por los usuarios externos a través del canal telefónico: 40,923 (81.0 %), presencial: 6,610 (13.1%) y virtual 2994 (5.9 %).
- Se logró realizar el diagnóstico (identificación y análisis) del 100% de los documentos históricos del Fondo Hacienda y Comercio custodiados en el Archivo Central del MEF.
- En cuanto al servicio de mensajería se produjo ahorro en el uso del servicio Courier, el cual ha sido calculado en base al ahorro que significa la transición de notificaciones de manera física (papel) a virtuales. En ese sentido, el MEF habría ahorrado durante el año 2024 un monto aproximado de S/ 2,560,087 por que de priorizaron los envíos virtuales.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

- Se logró la suscripción del Convenio de Colaboración Institucional con la Oficina Nacional de Procesos Electorales para entre otros fines intercambiar productos o herramientas informáticas que permitan lograr el fortalecimiento institucional como el uso del servicio de sellado de tiempo (TSA) en el proceso de firmar digital de los documentos electrónicos del ministerio.
- Se logró ampliar el alcance del Sistema de Producción de Microformas, obteniendo la actualización de la certificación con Certificado N° 240611091D, que indica que el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Oficina General de Servicio al Usuario, está en capacidad de producir microformas con valor legal a partir de documentos físicos y electrónicos conforme a la Norma Técnica Peruana NTP 392.030-2: 2015.
- Asimismo, en el mes de setiembre del 2024, se logró pasar exitosamente la inspección periódica a cargo de SGS del Perú, para el manteniendo la Certificación de Idoneidad Técnica del Sistema de Producción de Microformas del MEF el cual nos fuera otorgado el 11 de mayo del 2022.
- En relación con la producción de microformas con valor legal, se logró cumplir y superar en un 3% la meta establecida en el Plan de Producción de Microformas correspondiente del año 2024 (2.300,000), habiéndose procesado un total de 2,379,104 (103%) imágenes con valor legal. Así mismo, se logró internar un total de 154 discos ópticos en la bóveda tercerizada del microarchivo, a fin de garantizar la custodia y preservación digital de la información procesada.
- Se atendieron 3,625 solicitudes de acceso a la información pública, lo que representa el 100% de las mismas, dentro del plazo previsto en la normativa vigente, con lo cual se contribuye a transparentar el accionar del Ministerio de Economía y Finanzas y a afianzar el Principio de Publicidad.
- Mediante la Resolución Ministerial N° 396-2024-EF/45, que aprobó la Directiva N°003-2024-EF/45.01 denominada “Disposiciones y procedimientos para la atención de solicitudes de acceso a la información pública en el Ministerio de Economía y Finanzas”, la misma que establece disposiciones y procedimientos que deben cumplir los diferentes órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, para atender adecuadamente y en forma oportuna las solicitudes de acceso a la información pública; así como clasificar la información de acuerdo con las excepciones contempladas en concordancia con la normativa vigente.
- Con relación al Plan de Trabajo de los CONECTAMEF 2024, tratándose del servicio de asistencia técnica se alcanzó un promedio de 117.1% en el cumplimiento de las metas; 131.7% en promedio en el servicio de





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

capacitación, en tanto en el servicio de orientación especializada se alcanzó, en promedio, el 136.2% de nivel de cumplimiento.

- Mediante la ejecución de los Convenios Marco, específicos y de Colaboración Interinstitucionales suscritos con PROINVERSION, OSCE, PCM se ha optimizado el uso de los espacios físicos y gastos compartidos para el funcionamiento conjunto entre los asesores técnicos de PROINVERSION, oficinas desconcentradas del OSCE y los CONECTAMEF, posicionando también al Sector Economía y Finanzas a nivel nacional.

3. Asuntos pendientes

- Implementar el portal web para la difusión de documentos declarados Patrimonio Cultural de la Nación custodiados en el Archivo Central
- Culminar con el proceso de implementación y mejoras en el Módulo de Mensajería, remitidas a la Oficina General de Tecnologías de la Información con miras a optimizar y brindar un mejor servicio a nuestros usuarios internos y externos sin contratiempos durante el año 2025.
- Actualizar las funcionalidades de la Ventanilla Electrónica, la cual ha gestionado durante el 2024 un total de 124,255 documentos. Es decir, el 72% del total de documentos dirigidos al MEF, constituyéndose en uno de los canales con mayor uso por parte de nuestros usuarios.
- En coordinación con la OGTI, continuar con las coordinaciones para el inicio de la “marcha blanca” del software para la gestión administrativa de los CONECTAMEF como una herramienta que permitirá sistematizar información y generar alertas para la programación de los trámites orientados a la dotación oportuna de bienes y servicios para las sedes; así como la continuidad del cronograma de mejoras para el REGISTRAMEF.
- Continuar con las actividades orientadas al traslado de las sedes Apurímac-Andahuaylas y Madre de Dios, así como la reposición del mobiliario dado de baja en las diferentes sedes a nivel nacional.

Atentamente,

Ana Teresa Martínez Zavaleta
Cargo: Jefa de la Oficina General de Servicios al Usuario
Fecha: 07.02.25

