



CHAVEZ COTAQUISPE  
Monica Diana FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 07/02/2025 17:20:18  
Motivo: Firma Digital

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN  
MULTIANUAL DE INVERSIONES



COVEÑAS FLORES  
Omar Edilberto FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 07/02/2025  
17:18:43  
Motivo: Doy V° B°

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

**INFORME N° 0042-2025-EF/45.02**

Para : Señora  
**ANA TERESA MARTÍNEZ ZAVAleta**  
Directora General  
Oficina General de Servicios al Usuario

Asunto : Informe Ejecutivo de Gestión 2024 - OGDAU

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 de Gestión Documental y Atención al Usuario, durante el año 2024, en cumplimiento de lo dispuesto en el 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:**

Mónica Diana Chávez Cotaquispe

**ÓRGANO/UNIDAD ORGÁNICA A CARGO:**

Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario

**1. Principales acciones y medidas implementadas**

**Proceso de Atención de Consultas:**

- Se elaboró la propuesta de señaléticas y montajes respectivos del Módulo de información en la Mesa de Partes de la Sede Central y CONECTAMEF; y de la Atención de Consultas mediante videoconferencia, la cual ha sido remitida a la Oficina de Comunicaciones mediante Memorando N° 0570-2024-EF/45.02. Asimismo, se elaboró las especificaciones técnicas para la adquisición de mobiliario que se utilizará en la Plataforma de Atención al Usuario y se solicitó a la Oficina General de Administración su adquisición mediante Memorando N° 4039-2024-EF/45.02, con HR N° 182034-2024.
- Se culminó con la implementación del Módulo de Información y de la Atención Virtual de Consultas mediante videoconferencia.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN  
MULTIANUAL DE INVERSIONES

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

- 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.
- Se elaboró el video institucional de 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, en las sedes central y CONECTAMEF a nivel nacional y 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.
- Con la finalidad de fortalecer las capacidades del personal de la Plataforma de Atención al Usuario de la Oficina General de Servicios al Usuario. Se han llevado a cabo las capacitaciones las que se detalla a continuación:
  1. Mediante Oficio N° 1312-2024- EF/45.02, de fecha 3 de mayo del 2024, dirigido al Ministerio de Educación, se solicitó Capacitación sobre Lengua de Señas Peruana, en el marco de la implementación de mecanismos para proveer el servicio de intérprete para personas sordas, previsto en el artículo 11 del Reglamento de la Ley N° 29535, Ley que Otorga el Reconocimiento Oficial a la Lengua de Señas Peruana, el Ministerio de Educación, por medio de la Línea de Formación y Capacitación de la Dirección de Educación Básica Especial (DEBE), brinda el curso virtual autoformativo “Lengua de señas peruana-nivel básico.
  2. Capacitación sobre alcances del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, llevado a cabo el día 26 de junio del 2024 y convocado con Memorando Circular N° 025-2024- EF/45.02.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN  
MULTIANUAL DE INVERSIONES

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

3. Capacitación: “Normativa sobre Acceso a la Información Pública”, a cargo de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública con la participación de las siguientes entidades: Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), Oficina de Normalización Previsional (ONP), Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), Agencia de Promoción de la Inversión Privada (PROINVERIÓN), Central de Compras Públicas (PERÚ COMPRAS), Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE), Banco de la Nación (BN). (Oficio Circular N° 004-2024-EF/45.02).
4. Capacitación sobre Acceso a la Información Pública, que se llevó a cabo el día 17 de setiembre del 2024. (Memorando Circular N° 036-2024-EF/45.02).
  - 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)”, el cual se llevó a cabo los días 25 y 27 de noviembre del 2024 logrando la participación de 91 servidores.

### Proceso Administración de Archivos

- Con Resolución Viceministerial N° 000110-2024-VMPCIC/MC del 24.04.2024 se declara 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 declara 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 asistió técnicamente a los órganos y unidades orgánicas del MEF en torno al manejo y cuidado de los documentos a través del uso de equipos de





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN  
MULTIANUAL DE INVERSIONES

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

protección, así también, se brindaron las pautas para el desarrollo de los procesos archivísticos de organización y descripción.

- Se realizaron visitas de supervisión para la identificación de tipos documentales que conforman las series documentales de la Dirección General del Tesoro Público, la Dirección General de Contabilidad Pública y la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones.
- 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.
- Se remitió al Archivo General de la Nación el Informe Técnico de Actividades Archivísticas Ejecutadas (ITEA) 2025, documento que evidencia el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo Archivístico. (Oficio N° 135-2024-EF/13.01).

### Proceso de Notificación de Documentos

- Durante el 2024 se gestionó la notificación de **153,187** documentos a través de los canales físico y virtual (correo electrónico, plataformas web, Casilla Electrónica y la PIDE). El **99%** de estos envíos se realizaron por canal virtual.

### Proceso de Recepción Documental

- 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.
- Coordinación permanente con la OGTI a fin de solucionar incidentes operativos referidos a la disponibilidad y buen funcionamiento de aplicativos tales como el Sistema de Gestión Documental Digital – SGDD y la Ventanilla Electrónica del MEF.

### Desempeño del Modelo de Gestión Documental

- Se realizaron coordinaciones con la Oficina General de Tecnologías de la Información- OGTI para la actualización de funcionalidades del Sistema de Gestión Documental Digital - SGDD y del aplicativo de firma digital denominado MEFIRMA; a fin de, facilitar a los usuarios internos un mejor manejo de las referidas herramientas informáticas, así como aplicar el uso del servicio de sellado de tiempo (TSA-ONPE) en el proceso de firma digital de los documentos oficiales del MEF. Se realizaron capacitaciones a nuestros usuarios internos para la correcta utilización del SGDD, el uso de la firma





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN  
MULTIANUAL DE INVERSIONES

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

digital y otros temas de gestión documental como parte del proceso de seguimiento y evaluación del Modelo de Gestión Documental en el 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.

## 2. Principales logros alcanzados

Se lograron recertificar 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.

### Proceso de Atención de Consultas:

- 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.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN  
MULTIANUAL DE INVERSIONES

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

- 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 %).

### Proceso Administración de Archivos

- Durante el periodo 2024, se logró describir 61,035 documentos históricos del Fondo Ministerio de Hacienda y Comercio, lo que representa un 1,017 % de lo programado.
- 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.

### Proceso de Notificación de Documentos

- 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.

### Desempeño del Modelo de Gestión Documental

- 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.

### Seguimiento del Sistema de Producción y Almacenamiento de Microformas

- 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.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN  
MULTIANUAL DE INVERSIONES

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

- 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.

### Proceso de Atención de Solicituds de Acceso a la Información Pública.

- 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.
- Se gestionó la aprobación de una nueva Directiva SAIP, la misma que se dio 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

### 3. Asuntos pendientes

#### Proceso Administración de Archivos

- Implementar el portal web para la difusión de documentos declarados Patrimonio Cultural de la Nación custodiados en el Archivo Central

#### Proceso de Notificación de Documentos

- 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.

#### Proceso de Recepción Documental

- Actualizar las funcionalidades de la Ventanilla Electrónica, la cual ha gestionado durante el 2024 un total de 124,255 documentos. Es decir, el 72%





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN  
MULTIANUAL DE INVERSIONES

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

del total de documentos dirigidos al MEF, constituyéndose en uno de los canales con mayor uso por parte de nuestros usuarios.

Atentamente,

**Monica Diana Chavez Cotaquispe**  
**Cargo: Directora de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario**  
**Fecha: 07.02.25**

