



VARGAS MEDRANO Carlos  
Alberto FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 27/11/2024 11:56:01  
Motivo: Doy V° B°



MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 27/11/2024 12:01:20  
Motivo: Doy V° B°

# Resolución de Secretaría General

N° 087-2024-EF/13

Lima, 27 de noviembre del 2024

## CONSIDERANDO:

Que, con Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”, el cual establece criterios y lineamientos para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la cual constituye el principal instrumento orientador que guiará el proceso de modernización de la gestión pública en el Perú, estableciendo que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano;

Que, mediante la Resolución de Secretaría General N° 064-2023-EF/13 se aprueba el “Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2024”, en el que se encuentra prevista la actividad 2.2 del cronograma del citado Plan, referente a la elaboración de Lineamientos para el Centro de Acceso Público “ACERCAMEF” Sede Central y CONECTAMEF de mayor demanda de usuarios que formará parte de los “Lineamientos para la Atención de Consultas de los/las Usuarios/as en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”;

Que, de conformidad con los literales a) y b) del artículo 86 del Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, la Oficina General de Servicios al Usuario tiene como funciones la conducción de las actividades de orientación y atención a los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio; y, proponer la elaboración y actualización de las directivas, procedimientos u otros instrumentos de gestión interna en materia de atención al usuario, gestión documental y funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF, así como velar por su cumplimiento;

Que, el literal f) del artículo 14 del citado Texto Integrado actualizado, establece que la Secretaría General tiene como función, la de aprobar directivas y otros documentos de gestión sobre materias administrativas, manteniendo vigente el registro de las mismas;



MELGAREJO CASTILLO  
Juan Carlos FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 27/11/2024 13:03:21  
Motivo: Doy V° B°





VARGAS MEDRANO Carlos  
Alberto FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 27/11/2024 11:56:20  
Motivo: Doy V° B°



MARTINEZ ZAVALETA Ana  
Teresa FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 27/11/2024 12:01:20  
Motivo: Doy V° B°

Que, en consecuencia, la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario de la Oficina General de Servicios al Usuario, de acuerdo con la evaluación efectuada, considera que la Directiva N° 002-2022-EF/45.01, "Lineamientos para la Atención de Consultas de los/las Usuarios/as en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)", aprobada mediante Resolución de Secretaría General N° 068-2022-EF/13, debe ser actualizada a fin de incluir lineamientos para ampliar el acceso a los servicios que brinda el MEF a través de los canales de atención, ello para contar con un único instrumento orientador para la atención al usuario brindándoles una atención con criterios estandarizados y mayor acceso a los canales de atención; y, cumplir con lo dispuesto en la actividad 2.2 del cronograma del "Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2024";

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas; y la Resolución de Secretaría General N° 064-2023-EF/13, que aprueba el "Plan para mejorar la calidad de los servicios de atención brindados al/a la usuario/a del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) 2024";

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.** Aprobar 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)", la cual forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.** Derogar la Resolución de Secretaría General N° 068-2022-EF/13.

**Artículo 3.** Disponer la publicación de la presente Resolución en la sede digital del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.gob.pe/mef](http://www.gob.pe/mef)), en el Intranet del Ministerio de Economía y Finanzas y disponer su difusión a todo el personal del Ministerio de Economía y Finanzas mediante correo electrónico.

#### Regístrese y comuníquese.



Documento firmado digitalmente  
**KITTY TRINIDAD GUERRERO**  
Secretaría General  
Ministerio de Economía y Finanzas





## LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS DE LOS/LAS USUARIOS/AS EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF)

MARTINEZ ZAVALA Ana  
Teresa FAU 20131370645  
soft  
Fecha: 25/11/2024 18:42:10  
Motivo: Doy V° B°

### 1. OBJETO

Establecer lineamientos para los/las servidores/as que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), con la finalidad de estandarizar conceptos y/o criterios para mejorar la atención al/a la usuario/a en relación con los servicios que brinda la entidad a través de los canales de atención.



### 2. BASE LEGAL

CHAVEZ COTAQUISPE  
Monica Diana FAU  
20131370645 soft  
Fecha: 25/11/2024 17:55:38  
Motivo: Doy V° B°

- 2.1. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.2. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- 2.3. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”.
- 2.4. Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas.
- 2.5. Resolución Ministerial N° 053-2021-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2021-EF/41.02 “Lineamientos para la elaboración, aprobación y modificación de Directivas en el Ministerio de Economía y Finanzas”.
- 2.6. Resolución de Secretaría General N° 018-2024-EF/13, se aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 05), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

### 3. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por los/as servidores/as del MEF, que participen en la atención al/a la usuario/a, así como a los integrantes de la Red para la Atención al/a la Usuario/a.

Debe entenderse por servidores/as del MEF, a todas aquellas personas que, independientemente de su relación contractual, prestan servicios en la entidad.

### 4. DISPOSICIONES GENERALES

#### 4.1 Definición de términos

Para efectos de la presente Directiva, se consideran las siguientes definiciones:

**4.1.1 Plataforma de Atención al Usuario**

Espacio físico o virtual utilizado para interactuar con el/la usuario/a absolviendo sus consultas sobre los servicios que brinda el MEF a través de los diferentes canales de atención.

**4.1.2 Red para la Atención al/ a la Usuario/a**

Es el equipo de servidores/as del MEF representantes de los órganos y unidades orgánicas, que hayan sido designados como tales a través de una comunicación escrita (memorando), así como de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario y los Gestores de Centro y Asistentes de Gestión de Servicio de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF de la Oficina General de Servicios al Usuario, los cuales brindan atención a las consultas formuladas por los/las usuarios/as, siguiendo el Protocolo de atención al/a la usuario/a en los diferentes canales de atención.

**4.1.3 Usuario/a**

Persona natural que hace uso de los servicios ofrecidos por el MEF a título personal o en representación de una persona jurídica través de los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) dispuestos para tal fin.

**4.1.4 Atención de consultas**

Es un proceso que está relacionado con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información a los usuarios sobre aspectos técnicos y/o administrativos en el marco de su competencia.

**4.1.5 Sistema de Atención de Consultas**

Plataforma virtual desarrollada por la Oficina General de Tecnologías de la Información que permite el registro de una consulta; así como, la atención y seguimiento de la misma.

En dicho sistema se registran las atenciones de las consultas formuladas por los usuarios, las cuales son recibidas por parte del personal que brinda atención en el Ministerio a través del canal presencial, telefónico y virtual.

**4.2 Disposiciones para los/las servidores/as que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a**

**4.2.1 Conformación de la Red para la Atención al/a la Usuario/a**

Está conformada por los siguientes servidores/as:

- Servidores/as de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario que prestan servicio en la Plataforma de Atención al Usuario (presencial, telefónico y virtual).
- Servidores/as designados por cada órgano o unidad orgánica.

- Servidores/as (Gestores de Centro y Asistentes de Gestión de Servicios) de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF.

La Red es administrada por la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario del MEF y se activa cada vez que un/a usuario/a realiza alguna consulta a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad.

#### **4.2.2 Designación o modificación de los/las representantes titular y/o alterno/a**

La designación de los/las representantes, titular y/o alterno/a, se realiza mediante memorando dirigido a la Oficina General de Servicios al Usuario, el mismo que debe detallar nombre completo, cargo, correo electrónico y número de contacto (anexo telefónico o celular).

En los casos de modificación del/de la representante (titular y/o alterno/a), el órgano del MEF comunica mediante memorando la designación de los nuevos representantes en un plazo de cinco (5) días hábiles de haberse producido dicho cambio, ello a fin de mantener actualizado el registro de servidores de la “Red para la Atención al/a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas” y facilitar la derivación de llamadas o correo electrónico de ser el caso.

#### **4.2.3 Perfil de los servidores que conforma la Red para la Atención al/a la Usuario/a**

Los servidores que conforman la Red para la Atención al/a la Usuario/a, deben tener conocimiento técnico de los procesos del órgano en el que se desempeñan, así como, la capacidad de coordinar y articular la atención oportuna de las consultas formuladas.

#### **4.2.4 Responsabilidades de los servidores de la Red para la Atención al/a la Usuario/a.**

- a. Prever la atención oportuna y eficiente que garantice la satisfacción del/de la usuario/a.
- b. Coordinar, de ser el caso, la atención de la consulta con otros servidores del órgano o la unidad orgánica al que pertenecen.
- c. Registrar las atenciones realizadas a través de los diferentes canales de atención en el Sistema de Atención de Consultas.
- d. Asistir a las reuniones, capacitaciones, charlas u otros que se convoquen a través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario referidas a la atención que se brinda al/a la usuario/a.

## **5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

### **5.1 De la recepción de las consultas**

Las consultas se reciben a través de los siguientes canales:

**a) Canal Presencial**

Se reciben las consultas de los/las usuarios/as a través de los módulos de atención de la Plataforma de Atención al Usuario ubicada en la Sede Central del MEF (Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario).

**b) Canal telefónico**

Se reciben las consultas de los/las usuarios/as a través de la Central Telefónica.

**c) Canal Virtual**

Se reciben las consultas de los/las usuarios/as a través del Formulario Electrónico de Registro de Consultas-Anexo N° 1 del Portal Institucional del MEF o correo electrónico ([consultas@mef.gob.pe](mailto:consultas@mef.gob.pe)); así también, se reciben las consultas para la atención mediante videoconferencia sobre temas relacionados a los procedimientos de Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Quejas, Reclamos y servicios que brindan los Centros de Servicios de Atención al Usuario del MEF.

Las consultas recibidas a través del formulario, una vez admitidas, se les asigna un número que se comunica al/a la usuario/a mediante correo electrónico.

Las consultas formuladas a través de los canales de atención se realizan en el horario de atención de Mesa de Partes presencial (lunes a viernes de 08:30 a.m. hasta las 04:30 p.m.). En caso la consulta presentada por el Formulario Electrónico mediante el Portal Institucional del MEF, se haya registrado después del horario y/o en días distintos, se tendrá por presentada a partir del día hábil siguiente. Si la consulta es registrada antes del inicio del horario de atención, se considerará presentada dentro de dicho horario.

## **5.2 Tipos de consultas:**

### **5.2.1 Consulta administrativa**

Se refiere al tipo de consulta que puede ser absuelta por los servidores/as de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. Este tipo de consulta está referida a:

- a. Información sobre el estado situacional de los trámites presentados ante el MEF.
- b. Información sobre los servicios que brindan el MEF, entre otros.
- c. Información sobre el acceso a los contenidos y aplicaciones de los servicios que brinda el MEF para Recepción documental (Ventanilla Electrónica, Seguimiento de trámite), Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias y demás contenidos a través del “Módulo de información” en la Plataforma de Atención al Usuario de la Sede Central y en la Sede de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del MEF Ayacucho.

### **5.2.2 Consulta técnica**

Consiste en brindar orientación especializada a los/las usuarios/as sobre las normas, procedimientos y registros para la gestión de los sistemas administrativos bajo la rectoría del MEF, así como en los aplicativos informáticos y las materias de competencia de este último. Bajo ningún supuesto, sustituye la opinión técnica reservada para los órganos rectores, que debe ser solicitada a través de la Mesa de Partes.

## **5.3 De los requisitos que debe contener la consulta**

Las consultas deben tener como mínimo los siguientes requisitos (según corresponda):

- Nombre y apellidos del/de la usuario/a,
- Documento de Identidad,
- Entidad a la que representa (de corresponder),
- Correo electrónico,
- Número telefónico, entre otros.
- Descripción concreta y concisa de la consulta.

## **5.4 Procedimiento de atención de consultas del/de la usuario/a**

### **5.4.1 De la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario**

Recibe consulta del/de la usuario/a mediante el canal de atención presencial, virtual o telefónico; registra la consulta en el Sistema de Atención de Consultas; verifica conformidad de los requisitos mínimos; evalúa si la consulta es administrativa o técnica.

Si la consulta es administrativa y es solicitada de manera presencial, telefónica o virtual, brinda y comunica respuesta al/a la usuario/a mediante los respectivos canales y registra la atención en el Sistema de Atención de Consultas.

Si la consulta es técnica, deriva consulta al servidor de la Red del órgano correspondiente, a través de los anexos telefónicos o Sistema de Atención de Consultas, para su respectiva atención.

### **5.4.2 De los Órganos del MEF**

Brinda respuesta al/a la usuario/a de manera virtual, telefónica o presencial sobre la consulta técnica recibida.

El detalle de las actividades se muestra en la Descripción gráfica del Procedimiento de atención de consultas del/de la usuario/a Anexo N° 2.

## **5.5 Procedimiento de atención de consulta virtual mediante videoconferencia**

El Analista de Atención al Usuario/ Operador Telefónico recibe solicitud para la atención de consulta del/de la usuario/a mediante el canal de atención presencial, telefónico o virtual; registra los datos del usuario en el Sistema de Atención de Consultas; verifica la materia de la consulta.

**5.5.1** Si la consulta es sobre temas relacionados a los procedimientos de Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos y es solicitada de manera presencial, telefónica o virtual y en la medida que la consulta no pueda ser absuelta por el Analista de Atención al Usuario/Operador Telefónico, se comunica al servidor del Equipo de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos; brinda datos del usuario y registra la atención en el Sistema de Atención de Consultas.

El servidor del Equipo de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos, remite el enlace al correo electrónico o celular del usuario.

- Si el usuario se encuentra en la Plataforma de Atención al Usuario, indica al usuario donde ubicarse para la atención; atiende la consulta a través de videoconferencia.
- Si el usuario no se encuentra en la Plataforma de Atención al Usuario, indica al usuario que se debe conectar a través de su celular o su PC en la fecha y hora indicada; atiende la consulta a través de videoconferencia.

**5.5.2** Si la consulta es sobre los servicios que se brindan a través de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del MEF y en la medida que la consulta no pueda ser absuelta por el Analista de Atención al Usuario/Operador Telefónico, se comunica al servidor (Gestor de Centro o Asistente de Gestión de Servicios) de la Red de Atención al Usuario de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del MEF quién gestionará la atención; brinda datos del usuario y registra la atención en el Sistema de Atención de Consultas.

El servidor (Gestor de Centro o Asistente de Gestión de Servicios) de Red de Atención al Usuario de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del MEF remite el enlace al correo electrónico o celular del usuario.

- Si el usuario se encuentra en la Plataforma de Atención al Usuario o no, indica al usuario que se debe conectar a través de su celular o su PC en la fecha y hora indicada; atiende la consulta a través de videoconferencia.

Le corresponde al servidor (Gestor de Centro o Asistente de Gestión de Servicios) de la Red para la Atención al/a la Usuario/a que realiza la videoconferencia, identificar la fecha, hora y el enlace de conexión.

El detalle de las actividades se muestra en la Descripción gráfica del Procedimiento de atención de consultas virtual mediante videoconferencia Anexo N° 3.

## **5.6 Plazos para la atención de consultas**

### **5.6.1 Canal presencial y telefónico**

Las consultas recibidas a través del canal presencial y telefónico son atendidas en el día.

En caso las consultas recibidas por el canal presencial o telefónico sean complejas, se orienta al usuario y se le precisa que la presente a través del canal virtual.

### **5.6.2 Canal Virtual**

Las consultas recibidas a través del canal virtual son atendidas dentro del plazo máximo de 10 días hábiles.

Se contabiliza desde el siguiente día hábil, que el órgano recibe la consulta.

Las consultas recibidas para la atención mediante videoconferencia sobre temas relacionados a los procedimientos de Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos son atendidas en el momento, siempre y cuando no guarden complejidad; y, sobre los servicios que brindan los Centros de Servicios de Atención al Usuario del MEF con previa cita.

## **6. RESPONSABILIDADES**

- 6.1** Los servidores de la Red para la Atención al/a la Usuario/a, así como los titulares de los órganos y/o unidades orgánicas son responsables del cumplimiento de las disposiciones y de los plazos establecidos en la presente Directiva, de acuerdo con sus competencias.
- 6.2** La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario efectúa el seguimiento de la atención oportuna de las consultas formuladas por los usuarios.
- 6.3** La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario informa trimestralmente a la Oficina General de Servicios al Usuario el estado de las atenciones brindadas a los/ las usuarios/as por parte de los servidores de la Red, el mismo que se reporta al órgano competente a través de la Oficina General de Servicios al Usuario para que efectúe las acciones correspondientes a que hubiere lugar.

## **7. ANEXOS**

Anexo N° 1: Formulario Electrónico de Registro de Consultas.

Anexo N° 2: Descripción gráfica del Procedimiento de atención de consultas del/de la usuario/a.

Anexo N° 3: Descripción gráfica del Procedimiento de atención de consultas virtual mediante videoconferencia.

**Anexo N° 1: Formulario Electrónico de Registro de Consultas.**



Registra tu consulta

¿Realiza la consulta en representación de una Entidad?

Sí   
No

Documento de Identidad

-----

Nombres

Apellido Paterno

Apellido Materno

-----

Correo electrónico

-----

Buscar entidad por:

RUC ----- Raz. Social -----

-----

Celular/ Telefónico fijo

-----

Tema de Consulta

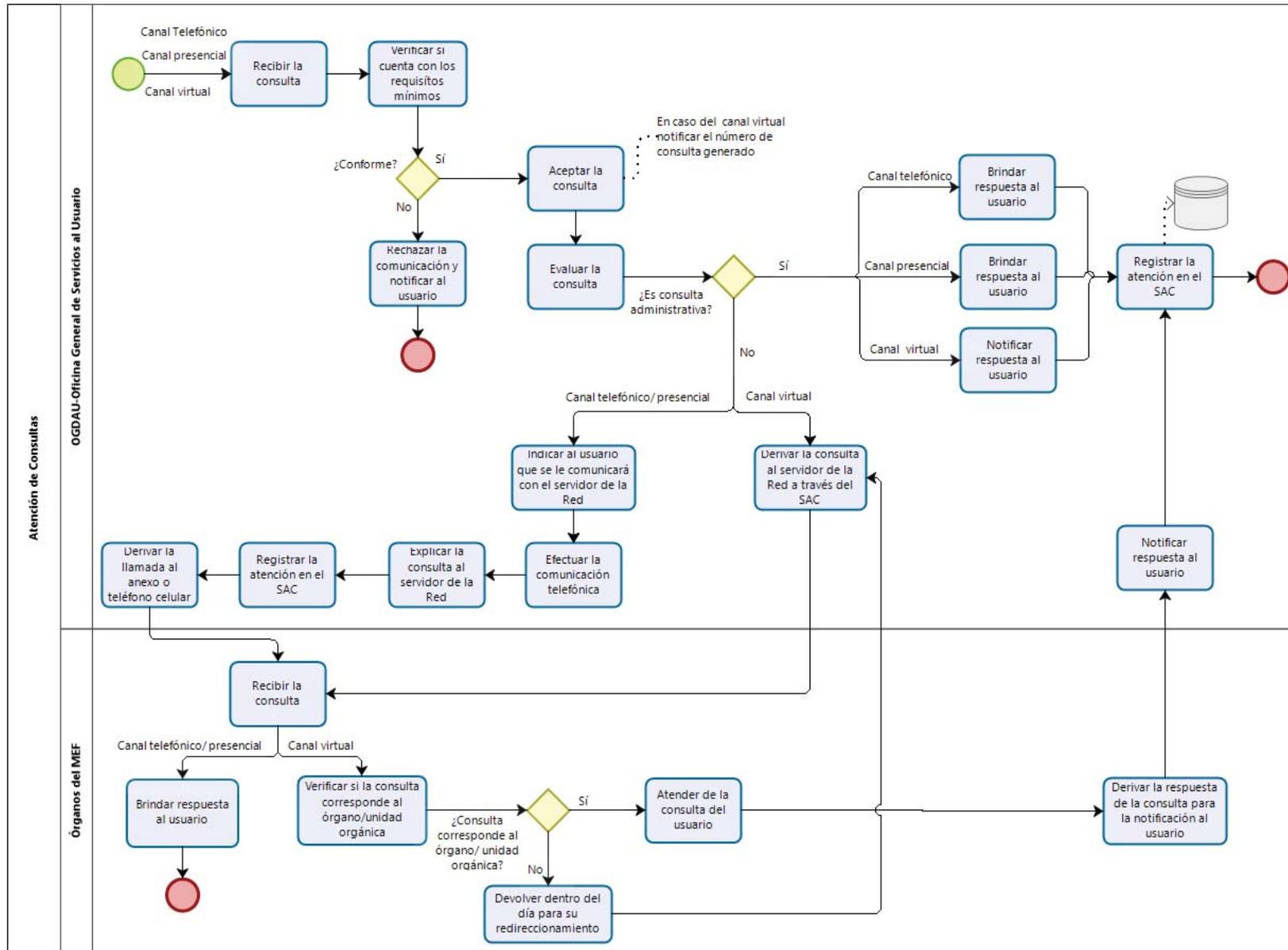
-----

Consulta

-----

Registrar consulta

## Anexo N° 2: Descripción gráfica del Procedimiento de atención de consultas del/de la usuario/a.



**Anexo N° 3: Descripción gráfica del Procedimiento de atención de consulta virtual mediante videoconferencia.**

