



Resolución Ministerial

Lima, 25 SEP. 2020

N° 154-2020-MIDIS

VISTOS:

Los Memorandos N° 136-2020-MIDIS/VMPS, N° 262-2020-MIDIS/VMPS y N° 268-2020-MIDIS/VMPS del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales; los Informes N° 02-2020-MIDIS/VMPS/DGCGPS y N° 037-2020-MIDIS/VMPS/DGCGPS de la Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales; el Informe N° 162-2020-MIDIS/VMPS/DGDAPS de la Dirección General de Diseño y Articulación de las Prestaciones Sociales; los Informes N° 002-2020-MIDIS/VMPS/DGCGPS/DCMG y N° 032-2020-MIDIS/VMPS/DGCGPS/DCMG de la Dirección de Calidad y Mejora Continua de la Gestión de las Prestaciones Sociales; el Informe N° 035-2020-MIDIS/VMPS/DGDAPS/DQPS de la Dirección de Diseño de las Prestaciones Sociales; los Memorandos N° 262-2020-MIDIS/SG/OGPPM, N° 279-2020-MIDIS/SG/OGPPM y N° 474-2020-MIDIS/SG/OGPPM y el Informe N° 087-2020-MIDIS/SG/OGPPM de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° 033-2020-MIDIS/SG/OGPPM/OM de la Oficina de Modernización; los Memorandos N° 286-2020-MIDIS/SG/OAC, N° 450-2020-MIDIS/SG/OAC, N° 518-2020-MIDIS/SG/OAC y N° 567-2020-MIDIS/SG/OAC de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; y, el Informe N° 285-2020-MIDIS/SG/OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

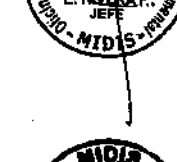
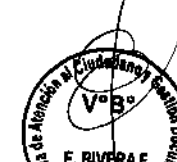
CONSIDERANDO:

Que, por Ley N° 29792, se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población, promoviendo el ejercicio de derechos, el acceso a oportunidades y el desarrollo de capacidades, en coordinación y articulación con las diversas entidades del sector público, el sector privado y la sociedad civil, siendo competente en materia de desarrollo social, superación de la pobreza y promoción de la inclusión y equidad social; así como en la protección social de las poblaciones en situación de riesgo, vulnerabilidad y abandono;

Que, por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que tiene como uno de sus ejes transversales el Gobierno Electrónico, referido al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos;

Que, mediante 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 nueve estándares definidos sobre la base de un modelo de satisfacción ciudadana, que permiten evaluar la calidad del servicio que las entidades públicas prestan a los ciudadanos y hacer mejoras al mismo; en esa línea, el Estándar 09: Reclamos y sugerencias, incorpora factores como los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que estas se atienden y se les da seguimiento;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 047-2019-MIDIS, se aprueba el Manual N° 002-2019-MIDIS: "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos", con el objetivo de definir los pautas generales que permitan estandarizar y uniformizar la atención de las sugerencias





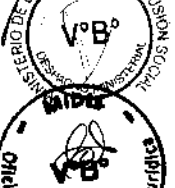
presentadas por los/as ciudadanos/as a través de los canales que dispone el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos, promoviendo una activa participación de los/as ciudadanos/as para mejorar continuamente sus servicios;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, se aprueban los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA", estableciendo que las entidades públicas implementen diversos canales de atención y entrega de bienes y servicios a la ciudadanía, priorizando la adopción de canales telefónicos y digitales;



Que, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización en su Memorando N° 262-2020-MIDIS/SG/OGPPM señala que la Oficina de Modernización ha reformulado el "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos", denominándolo ahora "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", el mismo que cuenta con la opinión favorable de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, la Dirección de Calidad y Mejora Continua de la Gestión de las Prestaciones Sociales, la Dirección de Diseño de las Prestaciones Sociales, la Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales, la Dirección General de Diseño y Articulación de las Prestaciones Sociales, así como del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales;



Que, asimismo, a través del Informe N° 087-2020-MIDIS/SG/OGPPM y Memorando N° 474-2020-MIDIS/SG/OGPPM, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyo el Informe N° 033-2020-MIDIS/SG/OGPPM/OM de la Oficina de Modernización, mediante el cual se emite opinión técnica favorable a la propuesta de "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social";



Que, el objetivo del citado Manual es establecer pautas generales que permitan estandarizar y uniformizar la atención de las sugerencias presentadas por los ciudadanos a través de los canales que dispone el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, promoviendo una activa participación de la ciudadanía para mejorar continuamente los servicios que brinda el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en el territorio nacional; siendo su alcance de aplicación obligatoria a todos los servidores civiles de la Sede Central y de los Programas Sociales del Sector, con énfasis a aquellos involucrados en las funciones de atención a los ciudadanos, de mejora continua, de comunicaciones y de tecnologías de la información;



Que, en atención a lo expuesto, resulta pertinente aprobar el "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", el cual cuenta con la opinión técnica favorable de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, así como con la opinión jurídica favorable de la Oficina General de Asesoría Jurídica;



Con el visto bueno del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales, de la Secretaría General, de la Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales, de la Dirección General de Diseño y Articulación de las Prestaciones Sociales, de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, de la Oficina de Modernización, de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;





Resolución Ministerial

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado por Resolución Ministerial N° 094-2020-MIDIS;

SE RESUELVE:

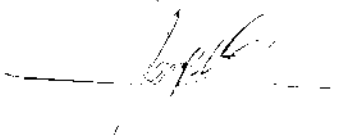
Artículo 1.- Aprobar el Manual N° 01 -2020-MIDIS, "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", cuyo texto en Anexo forma parte integrante de la presente resolución.

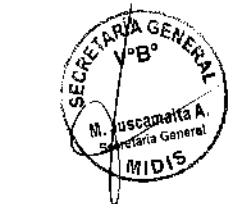
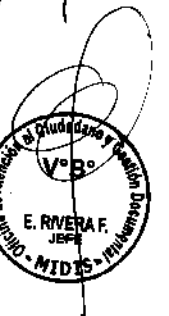
Artículo 2.- Derogar la Resolución Ministerial N° 047-2019-MIDIS, que aprobó el Manual N° 002-2019-MIDIS: "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos".

Artículo 3.- Disponer la notificación de la presente resolución y su Anexo, a las Direcciones Ejecutivas de los Programas Nacionales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para su cumplimiento.

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente resolución y su Anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (www.gob.pe/midis), así como en los Portales Institucionales de los Programas Nacionales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Regístrese y comuníquese.


PATRICIA ELIZABETH DONAYRE PASQUEL
Ministra de Desarrollo e Inclusión Social





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

SECRETARÍA GENERAL
Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Fecha de vigencia: 25/09/2020

Página 1 de 13

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Manual N° -2020-MIDIS

Aprobado por Resolución Ministerial N° -2020-MIDIS

Etapa	Responsable	Visto por y sello
Propuesto por:	Eduar River Fasabi	
Cargo:	Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
Fecha:	13/07/2020	
Revisado por:	Jorge Alberto Zapata Gallo	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Fecha:	10/08/2020	
Revisado por:	Claudia Consuelo Velazco Villar	
Cargo:	Jefa (e) de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	15/09/2020	
Revisado por:	Richar Alex Ruiz Moreno	
Cargo:	Viceministro de Prestaciones Sociales	
Fecha:	17/09/2020	
Aprobado por:	Patricia Elizabeth Donayre Pasquel	
Cargo:	Ministra de Desarrollo e Inclusión Social	
Fecha:	25/09/2020	

**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de aprobación: 25 / 09 / 2020

Página 2 de 13

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01	20/02/2019	Mediante Resolución Ministerial N° 047-2019-MIDIS, se aprobó el Manual N° 002-2019-MIDIS: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.		Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
02	22/05/2020	Actualización	Mediante Informe N° 87-2020-MIDIS/SG/OGPPM e Informe N° 33-2020-MIDIS/SG/OGPPM/OM se presenta las modificaciones al documento de manera consensuada con los Programas Nacionales	Oficina de Modernización
...				
...				

Notas:

1/ Justificación de la nueva versión del documento, puede darse en los casos de:

a) Modificación, b) Actualización, c) Reestructuración.

2/ Señalar los párrafos, secciones, literales que se han incorporado.

3/ Señalar la unidad orgánica que solicita la nueva versión del documento e indicar el informe sustentatorio.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

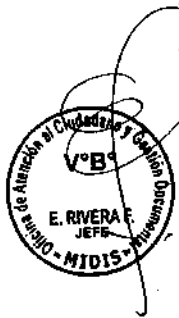
Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de aprobación: 25/09/2020

Página 3 de 13

INDICE

- 1. OBJETIVO 4
- 2. ALCANCE 4
- 3. BASE LEGAL 4
- 4. CONTENIDO 4
- 4.1. RESPONSABILIDADES 4
- 4.2. GESTIÓN DE LA SUGERENCIA 6
- 4.2.1. Contenido de la Sugerencia 6
- 4.2.2. Modalidades de Presentación 6
- 5. CONTENIDOS ESPECÍFICOS 6
- 5.1. ATENCIÓN DE LA SUGERENCIA 6
- 5.1.1. Presentación y registro de la sugerencia 6
- 5.1.2. Atención de la sugerencia 7
- 5.1.3. Evaluación de la sugerencia 7
- 5.1.4. Envío de respuesta al/a la ciudadano/a 8
- 5.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA SUGERENCIA 8
- 6. CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS 9
- 7. ANEXOS 9





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de aprobación: 25/09/2020

Página 4 de 13

1. OBJETIVO

Establecer las pautas generales que permitan estandarizar y uniformizar la atención y gestión de las sugerencias presentadas por los/as ciudadanos/as a través de los canales que dispone el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (en adelante el MIDIS), promoviendo una activa participación de la ciudadanía para mejorar continuamente los servicios que brinda el MIDIS en todo el territorio nacional.

2. ALCANCE

Las pautas contenidas en el presente manual son de aplicación obligatoria a todos/as los/as servidores/as civiles de la Sede Central y de los Programas Nacionales del MIDIS, con énfasis a aquellos/as servidores/as involucrados/as en las funciones de atención al ciudadano, modernización y/o mejora continua, de comunicaciones y de tecnologías de la información.

3. BASE LEGAL

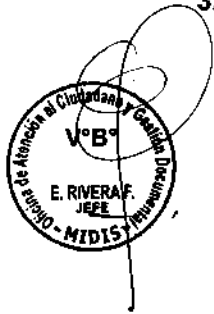
- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.3. Decreto Legislativo N° 1246, que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 3.4. Decreto Legislativo N° 1256, que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas.
- 3.5. Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- 3.6. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.7. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.8. Decreto Supremo N° 003-2020-MIDIS, que aprueba la sección primera del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.9. Resolución Ministerial N° 285-2017-MIDIS, que aprueba el "Manual para la Orientación y Atención a la Ciudadanía en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Sociales adscritos".
- 3.10. Resolución Ministerial N° 046-2020-MIDIS; que aprueba la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.11. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

4. CONTENIDO

4.1. RESPONSABILIDADES

4.1.1. Las unidades de organización que realicen funciones de atención al ciudadano son responsables de:

- Brindar información, poner a disposición y asistir sobre el llenado del Formulario N° 01: Hoja de Sugerencias (ver Anexo N° 02) al/a la ciudadano/a, a través de los diversos canales disponibles a nivel nacional.
- Informar al/a la ciudadano/a sobre las acciones y/o medidas a adoptar como resultado de la sugerencia recibida.
- Aperturar diariamente el buzón de sugerencias, recopilar los formularios físicos del buzón y registrar en la plataforma virtual de sugerencias.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de aprobación: 25/09/2020

Página 5 de 13

- Dar respuesta al/a la ciudadano/a mediante carta notificada al correo electrónico o al domicilio, según la modalidad de notificación requerida por el/la ciudadano/a, dentro de los plazos establecidos en el presente manual.
- Realizar el seguimiento y actualización del estado y resultado de la sugerencia de acuerdo a su avance, desde su registro inicial hasta su atención final en la plataforma virtual (ver Anexo N° 04).
- Realizar el seguimiento de la atención de todas las sugerencias registradas en la plataforma virtual, verificando el cumplimiento de los plazos establecidos de atención en el presente manual.
- Conservar en buen estado y/o implementar el buzón de sugerencias y promover su correcto uso en los espacios de atención al ciudadano, a nivel nacional.

4.1.2. En los espacios de atención a nivel nacional (Unidades Territoriales/Oficinas de Coordinación Territorial de corresponder), el/la Jefe/a de las Unidades Territoriales a nivel nacional o el/la servidor/a asignado/a según corresponda, es responsable de la apertura del buzón de sugerencias, recopilar, escanear y derivar los formularios a los/las servidores que realicen funciones de atención al ciudadano en la sede central.

4.1.3. Las unidades de organización que realicen funciones de modernización y/o mejora continua son responsables de:

- Brindar asistencia técnica al/los dueño/s del/de los proceso/s para evaluar la implementación o desestimar la sugerencia.
- Realizar el seguimiento de la implementación de las acciones resultado de las sugerencias ciudadanas que hayan sido declaradas viables por el dueño del proceso.

4.1.4. La unidad de organización, dueño/a del proceso que haya sido objeto de la sugerencia es responsable de:

- Informar sobre las acciones y/o medidas a adoptar como resultado de la evaluación de la sugerencia recibida, a los/las servidores/as que realizan funciones de atención a la ciudadanía.
- Gestionar las coordinaciones necesarias con el/la titular de las unidades de organización que realicen funciones de modernización y/o mejora continua, a fin de implementar las mejoras que correspondan.

4.1.5. Las unidades de organización que realicen funciones de comunicación y/o tienen a su cargo las redes sociales oficiales del MIDIS son responsables de:

- Derivar la sugerencia y los datos del/de la ciudadano/a que ha sido registrado en las redes sociales oficiales, a través de correo electrónico a los/las servidores/as que realizan funciones de atención al ciudadano, para su atención.
- Promover y facilitar los mecanismos y/o materiales de comunicación para promover el uso del buzón de sugerencias de los/las ciudadanos/as.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de aprobación: 25 / 09 / 2020

Página 6 de 13

4.1.6. La Oficina General de Tecnologías de la Información del MIDIS es responsable de mantener la operatividad de la plataforma virtual de sugerencias, así como crear y mantener los accesos necesarios para los/las servidores/as responsables en la gestión de la sugerencia.

4.2. GESTIÓN DE LA SUGERENCIA

4.2.1. Contenido de la Sugerencia

La sugerencia física o virtual debe contener como contenido mínimo lo siguiente:

- Fecha del registro de la sugerencia (sólo para formularios en físico).
- Destino de la sugerencia presentada: MIDIS o Programa Nacional.
- Descripción de la sugerencia.
- Datos del/de la ciudadano/a que presenta la sugerencia (nombres y apellidos, tipo de documento, teléfono, correo electrónico y domicilio).
- Modalidad de notificación de la respuesta (correo electrónico o domicilio).

4.2.2. Modalidades de Presentación

La sugerencia es presentada por los/las ciudadanos/as en forma individual, a través de:

- **Medio físico:** Se dispone del buzón de sugerencias y del Formulario N° 01: Hoja de Sugerencias (ver Anexo N° 02), ambos se encuentran ubicados en un lugar visible y de fácil acceso en las plataformas o espacios físicos de atención al/a la ciudadano/a.

Se acepta también, cualquier otro medio escrito que cumpla con el contenido establecido en el numeral 4.2.1, el cual es depositado en el Buzón de Sugerencias.

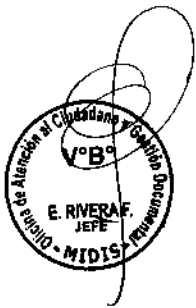
- **Medio virtual:** Se dispone de una plataforma virtual para la presentación de la sugerencia, el cual se encuentra en el portal web oficial del MIDIS y en los portales web oficiales de los Programas Nacionales, los 365 días del año, el cual contiene la información requerida de acuerdo al Formulario N° 02: Buzón de Sugerencias Virtual (ver Anexo N° 03).

5. CONTENIDOS ESPECÍFICOS

5.1. ATENCIÓN DE LA SUGERENCIA

5.1.1. Presentación y registro de la sugerencia

- a) En los espacios de atención presencial a nivel nacional, los/las servidores/as civiles que realicen funciones de atención a la ciudadanía, deben asistir, orientar y apoyar al/a la ciudadano/a en el llenado del Formulario N° 01: Hoja de Sugerencias (ver Anexo N° 01), hasta su depósito en el buzón de sugerencias y de ser necesario asistir y/o orientar al/a la ciudadano/a en su lengua indígena u originaria.





PERU

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de aprobación: 25/09/2020

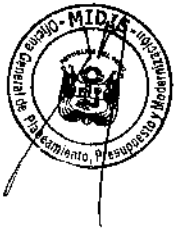
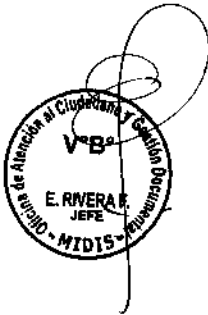
Página 7 de 13

- b) En la plataforma virtual, las 24 horas los 7 días de la semana, el/la ciudadano/a registra su sugerencia a través del formulario virtual de sugerencias ubicado, en la página web oficial del MIDIS y de cada Programa Nacional (ver Anexo N° 03), quien recibe una respuesta automática al correo electrónico señalado por este (siempre y cuando el correo haya sido registrado en el formulario virtual) con los datos de contacto de la Sede Central y Programa Nacional para consultas posteriores.
- c) Por las redes sociales oficiales del MIDIS y de los Programas Nacionales, las 24 horas los 7 días de la semana, el/la ciudadano/a registra la sugerencia que considere.
- d) El/la servidor/a responsable de la red social oficial o quien haga sus veces, debe requerir los datos del/de la ciudadano/a que haya registrado una sugerencia en la red social, como: nombre y apellidos, DNI, correo electrónico y dirección, procediendo a derivar dicha información y la sugerencia a los/las servidores/as de atención al ciudadano para su atención y registro correspondiente.

5.1.2. Atención de la sugerencia

Los/las servidores/as que hacen función de atención al ciudadano deben:

- a) Aperturar diariamente el buzón de sugerencias y recopilar los formularios físicos o escritos simples que fueron depositados por los/las ciudadanos/as.
- b) Revisar el contenido del formulario físico o escrito recopilado y en caso se determine que corresponda a una sugerencia, escanear el formulario o escrito simple, cargarlo en el aplicativo y registrar el destino (órgano o unidad orgánica) objeto de la sugerencia presentada.
- c) Revisar la información registrada en el buzón virtual y en caso se determine que corresponda a una sugerencia, registrar el destino (órgano o unidad orgánica) objeto de la sugerencia presentada.
- d) Cuando corresponda, recibir la sugerencia remitida por el/la responsable de las redes sociales oficiales y registrar el destino (órgano o unidad orgánica) en el buzón virtual.
- e) En caso la sugerencia esté dirigida a la propia unidad de atención al ciudadano o la que haga sus veces, esta unidad debe evaluar su implementación de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1.3.
- f) Registrado el destino en el buzón virtual, enviar la sugerencia mediante documento formal al/a los dueño/s del/de los proceso/s objeto de la sugerencia, dentro de los dos (02) días hábiles, para su evaluación correspondiente.
- g) En caso el contenido registrado en el formulario físico o virtual por parte del/de la ciudadano/a, no corresponda a una sugerencia, el cual pueda ser un reclamo, denuncia, solicitud de acceso a la información u otros, atender de acuerdo a los procedimientos establecidos para ello.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

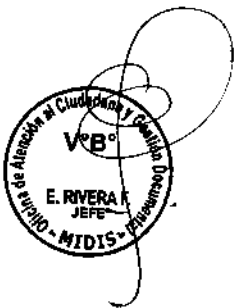
Fecha de aprobación: 25/09/2020

Página 8 de 13

5.1.3. Evaluación de la sugerencia.

El/La titular de la unidad de organización o dueño del proceso objeto de la sugerencia debe:

- a) Evaluar y determinar la viabilidad de su implementación o su desestimación, dentro de los veinte (20) días hábiles de recibida la sugerencia.
- b) En caso se determine que la implementación de la sugerencia no es viable, elaborar el informe de sustento correspondiente, detallando los motivos.
- c) En caso se determine la viabilidad de la sugerencia, elaborar el informe proponiendo la/s acción/es o medida/s a adoptar como resultado de la evaluación de la sugerencia recibida, así como los plazos y responsables correspondientes, para lo cual debe realizar las coordinaciones necesarias con la unidad de organización que realiza funciones de modernización y/o mejora continua, a fin de implementar las mejoras correspondientes.
- d) Remitir el informe con el pronunciamiento de viabilidad o no viabilidad de la implementación de la sugerencia, a la unidad de organización que realiza funciones de atención al ciudadano, a fin de gestionar la respuesta al/a la ciudadano/a.



5.1.4. Envío de respuesta al/a la ciudadano/a

Las unidades de organización que realizan funciones de atención al ciudadano deben:

- a) Elaborar la respuesta correspondiente al/a la ciudadano/a y registrarla en la plataforma virtual.
- b) Enviar la respuesta correspondiente al correo electrónico o al domicilio de acuerdo a lo requerido por el/la ciudadano/a en el formulario físico o virtual, dentro de los ocho (08) días hábiles de recibida el informe de viabilidad o no viabilidad de la sugerencia, y de resultar necesario, responder en la lengua nativa u originaria en que es presentada la sugerencia.
- c) Actualizar el estado y resultado de la sugerencia en la plataforma virtual dando por concluida su atención (ver Anexo N° 04).
- d) Dentro de la respuesta, agradecer el interés del/de la ciudadano/a en mejorar los procesos del MIDIS e informar sobre las acciones a realizarse como resultado de la implementación de su sugerencia a la institución.
- e) En caso el/la ciudadano/a no haya proporcionado sus datos para el envío de la respuesta, proceder de acuerdo al literal c).



5.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA SUGERENCIA

5.2.1. La implementación de las acciones resultado de las sugerencias presentadas por los/las ciudadanos/as, deben enmarcarse en enfoques de interculturalidad, género, discapacidad, servicios al ciudadano, simplificación administrativa y modernización del Estado, transformación digital y en cumplimiento de la política de Desarrollo e Inclusión Social.



5.2.2. Las unidades de organización que realicen funciones de modernización y/o mejora continua, deben propiciar la mejora de los procesos y los servicios, teniendo como insumo las sugerencias ciudadanas, asimismo, de corresponder, proponer los mecanismos operativos y/o normativos necesarios y promover la articulación con otras unidades de organización a fin de dar sostenimiento a las mejoras implementadas.

5.2.3. Las unidades de organización que realicen funciones de modernización y/o mejora continua en los Programas Nacionales, emiten el informe de evaluación e impacto de las mejoras implementadas que correspondan como resultado de la sugerencia ciudadana, teniendo la asistencia técnica de la Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales, órgano de línea del Viceministerio de Prestaciones Sociales.

6. CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS

6.1. En los espacios de atención al/a la ciudadano/a en la Sede Central y en los Programas Nacionales del MIDIS, se debe poner a disposición del/de la ciudadano/a los siguientes elementos, respetando las características y especificaciones técnicas:

- Buzón de Sugerencias (ver Anexo N° 01).
- Formulario N° 01: Hoja de Sugerencias (ver Anexo N° 02).

6.2. Las unidades de organización que realicen funciones de comunicación deben promover campañas para promocionar el uso del buzón de sugerencias y promover la participación de la ciudadanía, donde se exprese las expectativas y experiencias del servicio recibido, a través de sus sugerencias.

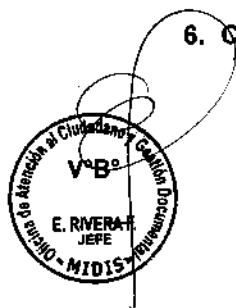
6.3. Se establece una única plataforma virtual de sugerencias con su respectiva administración en el MIDIS, para lo cual los/las responsables de las unidades de organización de la Sede Central y de los Programas Nacionales, señalados en el presente manual, deben solicitar a la Oficina General de Tecnologías de la Información de la Sede Central del MIDIS, los accesos respectivos. Asimismo, se establece accesos para la consulta de la información consolidada de las sugerencias ciudadanas.

6.4. Los Programas Nacionales del MIDIS deben adoptar e implementar las disposiciones y pautas establecidas en el presente manual a sus procedimientos y/o documentos normativos internos, a fin de estandarizar la atención de las sugerencias, además deben brindar las facilidades respectivas para la administración y gestión de la plataforma virtual.

6.5. El MIDIS garantiza la protección de información proporcionado por la ciudadanía, de conformidad a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, y los lineamientos de seguridad de la información vigentes.

7. ANEXOS

- Anexo N° 01: Especificaciones Técnicas del Buzón de Sugerencias.
- Anexo N° 02: Formulario N° 01: Hoja de Sugerencias (medio físico).
- Anexo N° 03: Formulario N° 02: Buzón de Sugerencias Virtual.
- Anexo N° 04: Estados y resultados de la sugerencia.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

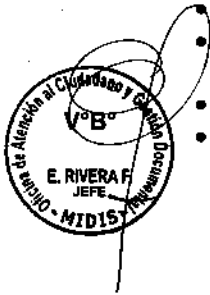
Fecha de aprobación 25/09/2020

Página 10 de 13

Anexo N° 01: Especificaciones Técnicas del Buzón de Sugerencias

Las especificaciones técnicas mínimas requeridas para la disposición a la ciudadanía del Buzón de Sugerencias son:

- Material: Acrílico color gris metálico 2mm.
- Base: Acrílico color gris metálico 9mm.
- Cerradura: cerradura de seguridad y llave.
- Diseño: Según modelo referencial.
- Medidas: 30 cm de largo x 22 cm de alto x 20 cm de fondo.
- Grabado señalando "Buzón de Sugerencias" de 30 cm de largo 13 cm de alto tipo media luna.
- Logo del MIDIS/Programa Social de 12 cm x 20 cm.
- Depósito para hojas de sugerencias pegado al lado izquierdo de 12 cm de largo x 18 cm de alto y 3 cm de fondo.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de aprobación: 25/07/2020

Página 11 de 13

Anexo N° 02: Formulario N° 01: Hoja de Sugerencias (medio físico)

Las especificaciones técnicas mínimas para la hoja de sugerencias son:

- Largo: 21 cm.
- Ancho: 15 cm.
- Composición de la hoja: Original y 01 hoja autocopiativa (original para el buzón de sugerencias, 01 copia para el/la ciudadano/a).
- Formulario de hoja: Según modelo de hoja de sugerencias siguiente:

Anverso:

Reverso:

HOJA DE SUGERENCIAS		PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Tú opinión nos interesa		Dejarnos tus datos:
Queremos mejorar tu experiencia en el <MIDIS o Programa Nacional >, déjanos tu sugerencia para mejorar nuestros servicios.		Nombre y apellidos _____
_____		DNI _____ N° Celular _____
_____		Correo electrónico _____
_____		Dirección _____
_____		Distrito / Provincia _____
_____		¿Cómo deseas recibir la respuesta a tu sugerencia? (marcar con una X)
_____		Al correo electrónico <input type="checkbox"/> Al domicilio <input type="checkbox"/>
_____		Lugar de visita
_____		Fecha: / / Hora: _____
_____		Ubicación de la Oficina _____
_____		Ciudad _____
_____		Entidad _____



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de aprobación: 25/09/2020

Página 12 de 13

Anexo N° 03: Formulario N° 02: Buzón de Sugerencias Virtual

BUZÓN DE SUGERENCIAS

IDENTIFICACIÓN DEL/LA CIUDADANO/A

TIPO DE DOCUMENTO

Seleccionar

N° DEL DOCUMENTO

Ingresar DNI y Validar haciendo clic en la lupa



APELLIDO PATERNO

APELLIDO MATERNO

NOMBRES

N° DE TELÉFONO

DEPARTAMENTO

Seleccionar

PROVINCIA

Seleccionar

DISTRITO

Seleccionar

DOMICILIO (Av./Calle/Jr./Pje. - Referencia)

DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA

Situación Actual y Sugerencia: 0 de 500

SEÑALAR LA MODALIDAD DE NOTIFICACIÓN (PARA RECIBIR RESPUESTA)

POR CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADO

AL DOMICILIO SEÑALADO

CORREO ELECTRÓNICO

DE DONDE NOS ESCRIBES TU SUGERENCIA (ORIGEN DE LA SUGERENCIA)

DEPARTAMENTO

Seleccionar

PROVINCIA

Seleccionar

DISTRITO

Seleccionar

Entidad a donde va dirigida la sugerencia:



PENSIÓN 65



CallWarmia



FONCODES



CUNA MAS



contigo



PAIS

1N70

Actualizar Captcha



Digite los caracteres

Registrar





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Fecha de aprobación: 25/09/2020

Página 13 de 13

Anexo N° 04: Estados y Resultados de la Sugerencia

Estado	Concepto	Resultado
Atendido	Atención finalizada, que cuenta con declaración de viabilidad o inviabilidad, así como la existencia o no de la notificación de respuesta al/a la ciudadano/a (en caso el/la ciudadano/a no haya declarado datos para notificar la respuesta).	Viable Referido a que la sugerencia ciudadana ha sido evaluada y se determina la existencia de factores y recursos necesarios que permitan su implementación. No viable Referido a que la sugerencia ciudadana ha sido evaluada y se determina la falta de factores y recursos necesarios para su implementación.
Pendiente	Recibida y/o registrada en la plataforma virtual que no ha sido derivada.	
En proceso	Recibida y/o registrada en la plataforma virtual que ha sido derivada al dueño del proceso para la evaluación de su viabilidad.	

