



# Resolución Ministerial

N° 047-2019-MIDIS

Lima, 20 FEB. 2019

## VISTOS:

Los Informes N° 065-2018-MIDIS/SG/OAC y N° 022-2019-MIDIS/SG/OAC de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; el Informe N° 161-2018-MIDIS/SG/OGPPM/OM y los Memorandos N° 1451-2018-MIDIS/SG/OGPPM y N° 255-2019-MIDIS/SG/OGPPM de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Proveído N° 4961-2018-VMPS del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales; el Informe N° 716-2018-MIDIS/VMPS/DGACPS de la Dirección General de Articulación y Coordinación de las Prestaciones Sociales;

## CONSIDERANDO:

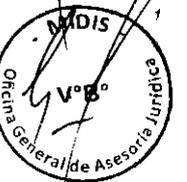
Que, mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica; asimismo, se estableció que el sector Desarrollo e Inclusión Social comprende a todas las entidades del Estado, de los tres niveles de gobierno, vinculados con el cumplimiento de las políticas nacionales en materia de promoción del desarrollo social, la inclusión y la equidad;

Que, el Estándar 09: Reclamos y sugerencias del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, 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 éstas se atienden y se les da seguimiento;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 034-2016-MIDIS/SG, se aprobó el "Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía del Sector Desarrollo e Inclusión Social", con el objeto de lograr una atención de calidad al ciudadano que se acerca al Sector a través de la prestación de un servicio eficaz y oportuno a las necesidades de orientación y atención que requiera cada uno de los usuarios y la ciudadanía en general, en el territorio nacional; en cuya Acción de Mejora N° 12 dispone "Estandarizar el procedimiento y el servicio de buzón de sugerencias en el MIDIS y los Programas Sociales";

Que, asimismo, en el "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos 2018", aprobado por Resolución de Secretaría General N° 015-2018-MIDIS/SG, se programó las Actividades N° 06: Elaborar manuales e instructivos para normalizar la atención al ciudadano en el MIDIS y sus Programas Sociales (PP.SS) y, N° 08: Implementar mecanismos de comunicación del ciudadano con el MIDIS que promueva la participación con la presentación de reclamos, sugerencias, quejas y denuncias;

Que, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental elaboró la propuesta de "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos", al cual los órganos y



unidades orgánicas del MIDIS y de sus Programas Sociales adscritos han venido incorporando diversas recomendaciones y aportes; por lo que mediante Informe N° 022-2019-MIDIS/SG/OAC remite el proyecto normativo para su aprobación;

Que, el proyecto de Manual tiene por objeto definir las 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 MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, promoviendo una activa participación de los/as ciudadanos/as para mejorar continuamente sus servicios; asimismo, sus disposiciones son aplicables a todos/as los/as servidores/as civiles del MIDIS y de sus Programas Sociales adscritos;

Que, a través del Memorando N° 255-2019-MIDIS/SG/OGPPM, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyo y remite el Informe N° 13-2019-MIDIS/SG/OGPPM/OM de la Oficina de Modernización, en el cual ratifica su opinión favorable a la aprobación del proyecto de Manual, a partir de su formulación por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental;

Que, en atención a lo expuesto, resulta procedente expedir la resolución ministerial que apruebe el "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos";

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS, modificado por Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS; y, la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública";

#### SE RESUELVE:

##### Artículo 1.- Aprobación de Manual

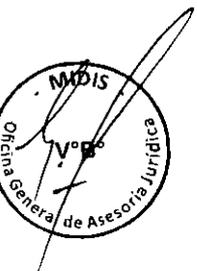
Aprobar el Manual N° 002 -2019-MIDIS: "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos", que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

##### Artículo 2.- Conocimiento

Disponer la notificación de la presente resolución y su anexo, a las Direcciones Ejecutivas de los Programas Sociales; así como, a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para su cumplimiento.

##### Artículo 3.- Adecuación

Los Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, en lo que corresponda, deben adecuar sus protocolos o lineamientos internos a las disposiciones





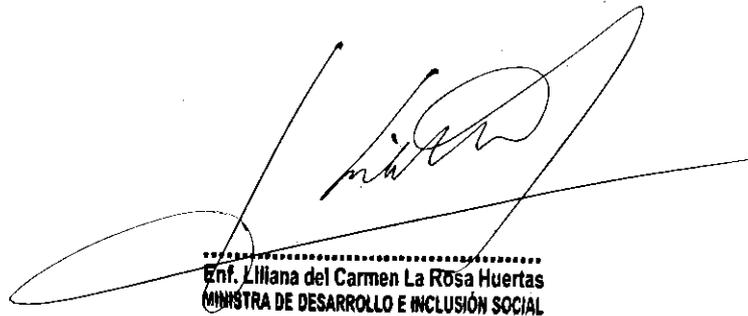
# Resolución Ministerial

previstas en el Manual que se aprueba en el artículo 1 de la presente resolución, en lo que resulte aplicable.

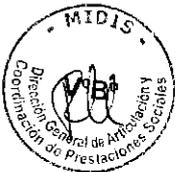
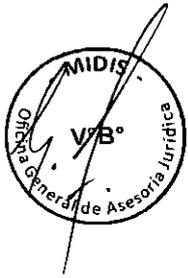
## Artículo 4.- Difusión

Disponer la publicación de la presente resolución y anexo en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ([www.midis.gob.pe](http://www.midis.gob.pe)), y en los portales institucionales de los Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Regístrese y comuníquese.



Enf. Liliana del Carmen La Rosa Huertas  
MINISTRA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL







PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

SECRETARÍA GENERAL  
Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental  
Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia: 20 / 02 / 2019

Página 1 de 10

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL Y EN  
SUS PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS**

Manual N° 002-2019-MIDIS

Aprobado por Resolución Ministerial N° 047 -2019-MIDIS

Etapa	Responsable	Visto, firmado y sello:
Propuesto por:	Lilma Calsin Collazos	
Cargo:	Jefa de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
Fecha:	30 / 01 / 2019	
Revisado por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Fecha:	11 / 02 / 2019	
Revisado por:	Carlos Fernando Steiert Goicochea	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	14 / 02 / 2019	
Revisado por:	Ender Narda Allain Santistevan	
Cargo:	Viceministra de Prestaciones Sociales	
Fecha:	19 / 02 / 2019	
Aprobado por:	Liliana del Carmen La Rosa Huertas	
Cargo:	Ministra de Desarrollo e Inclusión Social	
Fecha:	20 / 02 / 2019	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 20/02/2019

Página 2 de 10

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01		Elaboración inicial del documento		Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental  Oficina de Modernización
02				
..				
...				
...				
...				

Notas:

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

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

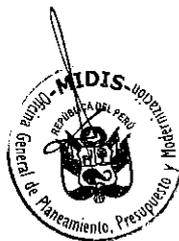
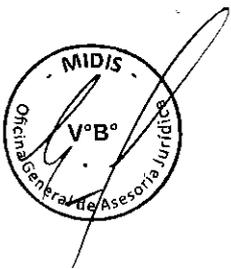
2/ Señalar los párrafos, secciones, literales que se han incorporado.

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



## INDICE

1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. BASE LEGAL .....	4
4. CONTENIDOS GENERALES .....	4
4.1. RESPONSABILIDADES .....	4
4.2. LA SUGERENCIA EN EL MIDIS Y EN SUS PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS .....	5
4.2.1. NATURALEZA DE LA SUGERENCIA .....	5
4.2.2. CONTENIDO DE LA SUGERENCIA .....	5
4.2.3. MODALIDADES PARA SU PRESENTACIÓN .....	5
5. CONTENIDOS ESPECÍFICOS .....	6
5.1. ATENCIÓN DE LA SUGERENCIA EN EL MIDIS Y EN SUS PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS .....	6
5.1.1. REGISTRO DE LA SUGERENCIA .....	6
5.1.2. RECOPIACIÓN DE LA SUGERENCIA .....	6
5.1.3. REVISIÓN DE LA SUGERENCIA .....	7
5.1.4. RESPUESTA AL/A LA CIUDADANO/A .....	7
5.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA SUGERENCIA .....	7
6. CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS .....	8
7. ANEXOS .....	8





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 20/02/2019

Página 4 de 10

## 1. OBJETIVO

Definir las 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 (en adelante MIDIS) y sus Programas Sociales adscritos, promoviendo una activa participación de los/as ciudadanos/as para mejorar continuamente sus servicios.

## 2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Manual son aplicables a todos/as los/as servidores/as civiles del MIDIS y de sus Programas Sociales adscritos.

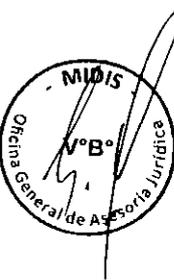
## 3. BASE LEGAL

- 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, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 3.4. Decreto Legislativo N° 1256, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas.
- 3.5. Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo 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° 006-2017-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, modificado por Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS.
- 3.8. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.9. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 3.10. Resolución de Secretaría General N° 034-2016-MIDIS/SG, que aprueba el "Plan para Mejorar la calidad de Atención a la Ciudadanía en el Sector Desarrollo e Inclusión Social".
- 3.11. Resolución de Secretaría General N° 015-2018-MIDIS/SG, que aprueba el "Plan para mejorar la calidad de servicios a la ciudadanía en el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos 2018".

## 4. CONTENIDOS GENERALES

### 4.1. RESPONSABILIDADES

- 4.1.1. El/La titular del órgano o unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos y los/as servidores/as civiles que realizan funciones de atención al ciudadano en los diferentes espacios de atención a nivel nacional, son responsables, según corresponda, de brindar la información, poner a disposición, absolver sobre el llenado del Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias que presentan los/as ciudadanos/as a través de diversos canales disponibles; así como de informar sobre las acciones y/o medidas a adoptar como resultado de la sugerencia recibida.
- 4.1.2. El/La titular del órgano o unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos que realizan funciones de mejora continua, es responsable de recopilar, documentar, evaluar la viabilidad de la sugerencia, proponer y verificar su implementación según corresponda, y dar respuesta a la sugerencia presentada por el/la ciudadano/a.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 28/02/2019

Página 6 de 10

a el/la ciudadano/a. No obstante, puede presentar la sugerencia con un escrito simple cuyo contenido debe cumplir lo señalado en el numeral 4.2.2.1

4.2.3.2. VIRTUAL: Se dispone de medios virtuales para la presentación de la sugerencia, los cuales se encuentran en el portal web de la entidad y contiene los datos requeridos en el Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias, al término del registro se envía una alerta al correo electrónico del responsable de recopilar las sugerencias señalado en el numeral 5.1.2. del presente Manual.

En las plataformas o espacios físicos de atención al/a la ciudadano/a tanto en el MIDIS como en sus Programas Sociales adscritos, la unidad orgánica que realiza funciones de comunicación, dispone de los avisos en los que se indica la existencia del Buzón de Sugerencias y del Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias, y el derecho que poseen los/as ciudadanos/as para utilizarlo cuando lo consideren conveniente.

## 5. CONTENIDOS ESPECÍFICOS

### 5.1. ATENCIÓN DE LA SUGERENCIA EN EL MIDIS Y EN SUS PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

#### 5.1.1. Registro de la sugerencia

El/la ciudadano/a debe consignar su sugerencia en modo físico a través del Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias o mediante un escrito simple, el cual debe depositarlo en el Buzón de Sugerencias.

En caso se disponga de medios virtuales para el registro de la sugerencia, se debe informar al/a la ciudadano/a del enlace virtual para realizar su registro. El/la ciudadano/a posteriormente recibe en el correo electrónico señalado una constancia virtual de la sugerencia presentada, siempre y cuando esta haya sido consignada.

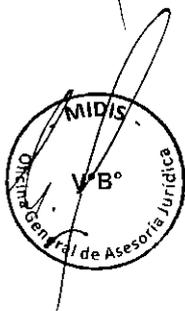
En los espacios de atención presencial que disponga el MIDIS y sus Programas Sociales a nivel nacional, el/la servidor/a civil que realiza funciones de atención al ciudadano, debe asistir, orientar y apoyar al/a la ciudadano/a en el llenado de la Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias hasta su envío virtual o depósito en el Buzón de Sugerencias, pudiéndose además, facilitarle un equipo informático para el registro virtual de la sugerencia.

#### 5.1.2. Recopilación de la sugerencia

El/la representante del órgano o unidad orgánica que realiza funciones de mejora continua en el MIDIS o en sus Programas Sociales adscritos, realiza la apertura del Buzón de Sugerencias y recopila el Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias o los escritos presentados por los/as ciudadanos/as.

El/la coordinador/a de las plataformas de atención ubicadas en las unidades territoriales a nivel nacional o el/la servidor/a asignado/a, según corresponda, realiza la apertura del Buzón de Sugerencias, recopila, escanea y deriva al jefe del órgano o unidad orgánica que realiza funciones de mejora continua en el MIDIS o en sus Programas Sociales adscritos.

La frecuencia de apertura del Buzón de Sugerencias es semanal, y se debe realizar el último día hábil de la semana y al finalizar el horario de atención al/a la ciudadano/a.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 20/02/2019

Página 5 de 10

4.1.3. El/La titular del órgano o unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos, o el 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 sugerencia recibida a su superior jerárquico y a la unidad orgánica que realiza las funciones de mejora continua.

4.1.4. El/La titular del órgano o unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos que realizan funciones de comunicación a la ciudadanía, es responsable de la difusión del Buzón de Sugerencias mediante diversos medios, tanto físicos como virtuales.

## 4.2. LA SUGERENCIA EN EL MIDIS Y EN SUS PROGRAMAS SOCIALES ADSCRITOS

### 4.2.1. NATURALEZA DE LA SUGERENCIA

La sugerencia está orientada a mejorar la calidad de los servicios que brinda el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, así como a elevar el nivel de satisfacción de los/as ciudadanos/as<sup>1</sup>. Es presentada por los/as ciudadanos/as en forma individual o colectiva, a través de medios físicos utilizando el Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias o cualquier otro medio escrito y depositado en el Buzón de Sugerencias, o a través de medios virtuales dispuestos para tal fin.

### 4.2.2. CONTENIDO DE LA SUGERENCIA

La sugerencia física o virtual debe contener lo siguiente:

#### 4.2.2.1. Contenido mínimo:

- Consignar los datos del órgano, unidad orgánica o local, procedimiento o trámite al cual va dirigida la sugerencia, pudiendo señalar el nombre de la Sede Central del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos, según corresponda.
- Descripción de la sugerencia.

#### 4.2.2.2. Contenido opcional:

- Número de registro de la sugerencia (Número predeterminado en formato físico o virtual).
- Fecha del registro de la sugerencia.
- Nombre de la persona que presenta la sugerencia, documento de identidad, domicilio, distrito, departamento, provincia, teléfono, correo electrónico y firma. (estos datos no son obligatorios, la sugerencia puede ser anónima).
- Consignar los datos del local donde se presenta la sugerencia (Sede Central del MIDIS o del Programa Social, según corresponda).
- Acciones a ser adoptadas por el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos (Para ser completado por el responsable de la mejora continua).

### 4.2.3. MODALIDADES PARA SU PRESENTACIÓN

La sugerencia puede ser presentada por medio físico o virtual, en ambos casos esta puede ser de forma anónima:

4.2.3.1. **FÍSICO:** Se dispone del Buzón de Sugerencias y del Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias anexo al presente Manual, ambos se encuentran ubicados en un lugar visible y de fácil acceso en las plataformas o espacios físicos de atención



<sup>1</sup> Numeral 117.2 del Artículo 117 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 20/02/2019

Página 7 de 10

### 5.1.3. Revisión de la sugerencia

Recibida la sugerencia, el órgano o la unidad orgánica que realiza funciones de mejora continua en el MIDIS o en sus Programas Sociales adscritos, documenta, analiza y evalúa la viabilidad o no de la sugerencia. En caso de ser viable, se elabora un informe técnico proponiendo la posible acción o medida que se debe adoptar como resultado de la sugerencia recibida por el/la ciudadano/a y el pronunciamiento del dueño del proceso y/o titular del órgano o unidad orgánica que ha sido objeto de la recomendación o sugerencia.

El dueño del proceso, evalúa la medida propuesta y, según corresponda, emite la desestimación o conformidad para lo cual plantea los plazos para la implementación de la sugerencia. Para ambos casos debe emitir un informe sustentatorio.

### 5.1.4. Respuesta al/a la ciudadano/a

La respuesta al/a la ciudadano/a se remite solo en caso la sugerencia no haya sido presentada de manera anónima, la cual se encuentra a cargo del/de la titular de la unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos que realiza funciones de mejora continua, quien debe elaborar el documento para el/la ciudadano/a previa respuesta del informe del dueño del proceso que ha sido objeto de la sugerencia.

La respuesta se emite por medio físico mediante carta al/a la ciudadano/a o mediante correo electrónico con verificación de vista, según el/la ciudadano/a lo haya requerido y registrado.

La comunicación debe estar enfocada en agradecer el interés del/de la ciudadano/a en mejorar los procesos del Estado, en especial en el MIDIS y sus Programas Sociales adscritos, e informar sobre las acciones a realizarse como resultado de su sugerencia a la institución. De ser el caso, la respuesta se proporciona en la lengua en que es presentada la sugerencia.

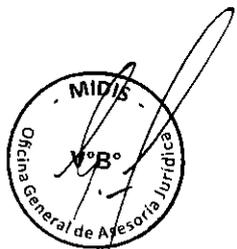
## 2. IMPLEMENTACIÓN DE LA SUGERENCIA

El/la titular del órgano o unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos que realiza funciones de mejora continua, es el/la encargado/a de realizar el seguimiento de la implementación de la sugerencia, como resultado de los mismos, debe proponer los mecanismos operativos y/o normativos que permitan implementar la sugerencia, la simplificación o eliminación de los procesos involucrados que hayan sido declarados como sugerencias viables presentadas por los/as ciudadanos/as, según corresponda.

Los proyectos de mejora deben enmarcarse en enfoques de interculturalidad, género, discapacidad, servicios al ciudadano, simplificación administrativa y modernización del estado, en cumplimiento de las políticas nacionales.

El órgano o unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos que realiza funciones de mejora continua, lleva el registro de todas las sugerencias presentadas e informa semestralmente a su jefatura inmediata superior, en el marco de la gestión de la modernización institucional. El registro debe contener como mínimo la siguiente información:

- Fecha y número de la presentación de la sugerencia.
- Datos del/de la ciudadano/a (en caso no sea anónima).
- Lugar de la sugerencia.
- Entidad.
- Descripción de la sugerencia.
- Fecha de respuesta al/a la ciudadano/a (en caso no sea anónima).
- Estado de la sugerencia (atendido, pendiente).





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Título: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 20/10/2019

Página 8 de 10

- Resultado de la sugerencia (con viabilidad - implementado, con viabilidad - en proceso de implementación, o no viable).
- Fecha de cierre.

## 6. CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS

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

- Buzón de Sugerencias.
- Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias.

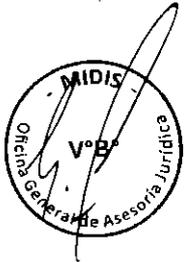
Asimismo, se debe promover la difusión del uso del Buzón de Sugerencias por parte del/de la titular de la unidad orgánica del MIDIS o de sus Programas Sociales adscritos que realiza funciones de comunicación a la ciudadanía.

6.2. La implementación en los medios virtuales del Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias, y la implementación y administración de un único sistema informático está a cargo de la Jefatura de la Oficina de Modernización o el que haga sus veces de mejora continua, con el apoyo de la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de la Información o el que haga sus veces, así como la validación de los órganos que participan en el proceso de atención de sugerencias de la ciudadanía y de las unidades de los Programas Sociales que realizan funciones de atención al ciudadano y tecnologías de la información.

6.3. La implementación del único sistema informático, a cargo de la Oficina de Modernización o el que haga sus veces de mejora continua, debe cumplir el objetivo de consolidar las sugerencias presentadas por los/as ciudadanos/as y proponer procesos de mejora continua en el MIDIS y en sus Programas Sociales adscritos. En este sistema se registra el informe semestral señalado en el numeral 5.2 del presente manual.

## 7. ANEXOS

- 7.1. Anexo N° 01: Buzón de Sugerencias.
- 7.2. Anexo N° 02: Formato N° 01 - Hoja 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 y en sus Programas Sociales adscritos.

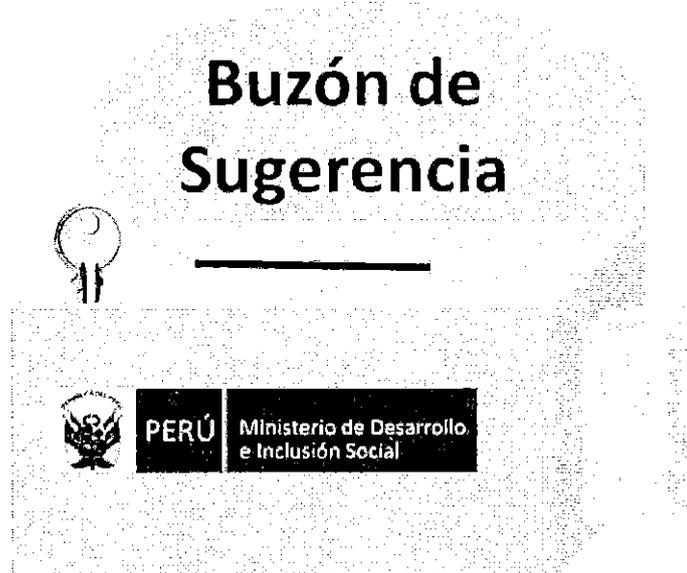
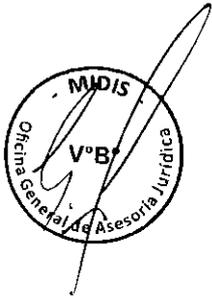
Fecha de aprobación: 20 / 02 / 2019

Página 9 de 10

## Anexo N° 01: Buzón de Sugerencias

Especificaciones técnicas mínimas para la disposición a la ciudadanía del Buzón de Sugerencias:

- 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 y en sus Programas Sociales adscritos.

Fecha de aprobación: 20 10/11 2019

Página 10 de 10

Anexo N° 02: Formato N° 01 - Hoja de Sugerencias

Especificaciones técnicas mínimas para la hoja de sugerencias:

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)

Formato de hoja: Según modelo de hoja de sugerencias siguiente:

<p>PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social</p>		<p>Contador del formato: Versión</p>	
<p><b>HOJA DE SUGERENCIA</b> <b>TU OPINIÓN NOS INTERESA</b></p>			
<p><b>I. REGISTRO DE LA SUGERENCIA</b></p>			
Fecha:	<input type="text"/>	N° de Registro:	<input type="text"/> AÑO - ENTIDAD
<p><b>II. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO</b></p>			
TIPO DE DOCUMENTO:	<input type="checkbox"/> DNI <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> RUC <input type="checkbox"/> OTROS	N° DEL DOCUMENTO:	<input type="text"/>
APELLIDO PATERNO:	<input type="text"/>	APELLIDO MATERNO:	<input type="text"/>
NOMBRES:	<input type="text"/>	N° DE TELÉFONO:	<input type="text"/>
CORREO ELECTRÓNICO:	<input type="text"/>		
DOMICILIO:	Av./Calle./h./Psje: <input type="text"/>		
		N°/Dpro./Int:	<input type="text"/>
Departamento:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>
		Distrito:	<input type="text"/>
<p>SEÑALAR LA MODALIDAD DE NOTIFICACIÓN (PARA RECIBIR RESPUESTA)</p>			
<input type="checkbox"/> POR CORREO ELECTRÓNICO CONSIGNADO		<input type="checkbox"/> AL DOMICILIO SEÑALADO	
<p><b>III. DESCRIPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA Y DEL RECLAMO</b></p>			
Órgano/Unidad Orgánica/local:	Señalar a qué órgano, unidad orgánica o local va dirigida la sugerencia		
Ubicación:	Señalar la ciudad/región donde presenta la sugerencia		
Procedimiento o trámite:	Señalar el procedimiento o trámite al cual va dirigida la sugerencia		
<p><b>DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA</b></p>			
Situación Actual:			
Sugerencia:			
Beneficios de su implementación:			
<p>FIRMA DEL CIUDADANO</p>			
<p><b>IV. ACCIONES ADOPTADAS (PARA SER COMPLETADO POR EL MIDIS O SUS PROGRAMAS SOCIALES)</b></p>			
Fecha:	Nombre del responsable:	Firma:	Titular del órgano o la unidad orgánica