



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
QUE HE TENIDO A LA VISTA  
REG. N° 194-2019

Sabina Kelly Ramirez Janampa  
FEDATARIO  
RM. N° 262-2015-MIDIS

# 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:

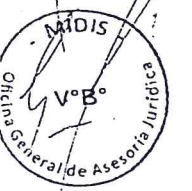
Que, mediante Ley N° 29792, se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica; asimismo, se estableció que el sector Desarrollo e Inclusión Social comprende a todas las entidades del Estado, de los tres niveles 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



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
QUE HE TENIDO A LA VISTA  
REG. N° 194-2019

Sabina Nelly Ramírez Janampa  
FEDATARIO  
RM. N° 262-2015-MIDIS

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**

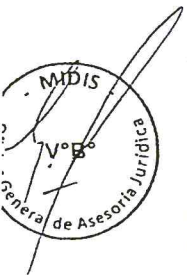
Aprobar el Manual N° 002 -2019-MIDIS: "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos", que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

**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





Sabina Kelly Ramírez Janampa  
FEDATARIO  
RM. N° 262-2015-MIDIS

# 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. Lilliana del Carmen La Rosa Huertas  
MINISTRA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

