



MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS

N°	Datos sobre el registro				Datos del emisor				Descripción del caso			Resolución del caso				Observaciones (opcional)
	Fecha	Tipo: queja/ consulta/ sugerencia/ solicitud	Canal de registro	Tipología	Autoidentificación	Idioma/ lengua	Departamento/ provincia/ distrito/ comunidad	Nombre de la intervención (de ser el caso)	Breve descripción del caso	Medios de Verificación	Medidas implementadas	Medios de Verificación	Estado de implementación	Fecha de cierre		
1	25/10/2021	Queja	Correo	Administrativo	Indígena	No precisa	ECA MAENIA de la RCM	Asegurando - GEF6	La persona que presenta la queja señala que el ECA MAENI no cuenta con el servicio de teléfono e internet desde la última semana de setiembre debido a la falta de pago por parte de Profonanpe, por lo que solicita que se le informe si va a realizar el pago correspondiente.	Ficha de registro de quejas, consultas y sugerencias - MAGS (SERNANP) 000202-2021	La especialista social del programa realizó las coordinaciones con Profonanpe y se llegó a realizar el pago del servicio el 26/10/2021.	Correo de respuesta indicando el pago	Finalizado	28/10/2021		
2	26/10/2021	Queja	Correo	Administrativo	Mestiza	No precisa	Parque Nacional Rio Abiseo	Asegurando - GEF6	La persona que presentó la queja señala que actualmente el servicio de internet satelital de la Sede Patatz, Sector Occidente del Parque Nacional del Rio Abiseo, presenta una velocidad cada vez menor, dificultando cumplir con normalidad las actividades como parte de la gestión del ANP. Asimismo, solicita que Profonanpe se comunique con la empresa que brinda el servicio para que realicen un diagnóstico y brinden el detalle de por qué se presenta el problema de los cortes permanentes y la demora en cargar las páginas; también requiere que le brinden información sobre la fecha en que se les reponen los gigas que les brinda mensualmente la empresa para llevar un mejor control del uso del servicio.	Ficha de registro de quejas, consultas y sugerencias - MAGS (SERNANP) 000203-2021	Profonanpe mediante correo (28/10/2021) comunica sobre las acciones desarrolladas por la empresa proveedora del servicio, la cual informa que el servicio de internet ha sido solucionado y se encuentra operativo. Así mismo se señala que el ANP puede realizar en el futuro una comunicación directa con la empresa, para lo cual proporciona un correo y número telefónico en el caso surjan inconvenientes o fallas técnicas con el internet.	Correo de respuesta indicando la comunicación que tuvo Profonanpe con la empresa proveedora de servicio.	Finalizado	28/10/2021		
3	9/11/2021	Queja	Correo	Administrativo	No precisa	No precisa	Loreto (Cuatro Cuencas)	Programa de Pasivos Ambientales	Se señala un intento de competencia desleal en la licitación de la cuenca del Maraño y posible generación de conflicto social en comunidades, por parte de una empresa en particular.	Carta enviada a la Dirección Ejecutiva y a la gerenta del programa de Pasivos Ambientales (09/11/2021)	1. Profonanpe envía carta a la empresa en cuestión (17/11/2021) solicitando sus descargas a la carta de la Acodespat. 2. La empresa responde con una carta (18/11/2021) e indica que su contacto fue para obtener información de contexto social actualizada y que pudiera también servirles para planificar la logística de su posible intervención. 3. Profonanpe solicita (19/11/2021) a Acodespat mayor información sobre los hechos que refiere en su carta, como fechas y comunicaciones realizadas. 4. Programa envía carta a Acodespat (25/11/2021). 5. La empresa es adjudicada como ganadora del proceso de licitación (29/11/2021), Acodespat está presente en el comité de elección.	Carta PRFNP N° 834 – 2021 (17/11/2021) Carta Empresa (18/11/2021) Carta PRFNP N° 836 – 2021	Finalizado	25/11/2021		
4	16/11/2021	Queja	Buzón virtual	Administrativo	No precisa	No precisa	No precisa	SIPAM	La persona que presenta la queja solicita que se considere también a Ingenieros Agrónomos y no solo Agricultores en la convocatoria; formulación del Perfil denominado: "RECUPERACIÓN DE LAS CAPACIDADES LOCALES PARA LA CONSERVACIÓN DE CULTIVOS NATIVOS (PAPA, OCA, MASHUA, OLLUCO, MAÍZ, TARWI, QUINUA, CCAÑIHUA, FRIJOL, KIWICHA) EN LAS PROVINCIAS PARURO, ANTA, CANAS Y ACOMAYO - REGIÓN CUSCO".	Link de convocatoria: <a href="https://profonanpe.org.pe/convocatorias/elaboracion-del-estudio-de-pre-inversion-a-nivel-perfil-recuperacion-y-conservacion-de-la-agrobiodiversidad-con-enfasis-en-los-cultivos-nativos-papa-oca-mashua-olluco-maiz-tarwi-quinua/">https://profonanpe.org.pe/convocatorias/elaboracion-del-estudio-de-pre-inversion-a-nivel-perfil-recuperacion-y-conservacion-de-la-agrobiodiversidad-con-enfasis-en-los-cultivos-nativos-papa-oca-mashua-olluco-maiz-tarwi-quinua/</a>	GAF ha solicitado a la UGTP de SIPAM realice esta rectificación en la convocatoria. UGTP autorizó aceptar ambos perfiles para la postulación.	Modificación en la convocatoria	Finalizado	22/11/2021		
5	20/12/2021	Queja	Buzón virtual	Ambiental y social	No precisa	No precisa	No precisa	No precisa	El proceso de licitación de los proyectos de evaluación de sitios contaminados no se ha realizado en forma transparente. Se eliminó empresa internacionales con buena experiencia por una empresa que solo ha cobrado adicionales generando más gasto para todos los peruanos.	Ninguno	Debido a que la persona que emitió la queja no adjuntó ningún contacto para comunicaciones posteriores se cerró el caso al día el mismo día de su recepción	Correo de recepción de queja	Finalizado	20/12/2021		
6	17/01/2022	Queja	Buzón virtual	Administrativa	No precisa	No precisa	Iquitos	Proyecto Pastaza	En setiembre del 2021, la persona que presentó la queja ingresó una carta al proyecto Pastaza solicitando una constancia laboral por el servicio de consultoría realizado en Profonanpe. Al 17/01/2022 no había recibido respuesta alguna por lo que solicita a Profonanpe que se atienda su pedido.	Documento adjunto	Profonanpe emitió y envió la constancia solicitada a la persona por la consultoría prestada. Como acciones de mejora se emitió comunicación al Jefe de Proyecto para evitar este tipo de hechos en lo posterior.	Correo de respuesta con constancia solicitada adjunta (19/01/2022)	Finalizado	19/01/2022		