Profonanpe

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS

N°	Datos sobre el registro				Datos del emisor			Descripción del caso		Resolución del caso		
	Fecha	Tipo: queja/ consulta/ sugerencia/	Canal de registro	Tipología	Autoidentificación	Idioma/ lengua	Departamento/ provincia/ distrito/	Nombre de la intervención (de ser el	Breve descripción del caso	Medidas implementadas	Estado	Fecha de cierre
1	9/8/2021	Solicitud	Buzón virtual	Administrativo	No precisa	No precisa	Tumbes	No especifica	La persona pide una solicitud de trabajo	1. Se le solicitó a la persona la Resolución de su nombramiento para poder iniciar una búsqueda en los archivos de Profonanpe y poder atender su pedido el 10/08/2021. No se obtuvo respuesta. 2. Se envió un correo reiterativo solicitando la Resolución de su nombramiento el 04/11/2021, y ante la no respuesta se cerró el caso	Finalizado	30/11/2021
2	25/10/2021	Queja	Correo	Administrativo	Indígena	No precisa	ECA MAENI 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.	La especialista social del programa realizó las coordinaciones con Profonanpe y se llegó a realizar el pago del servicio el 26/10/2021.	Finalizado	26/10/2021
3	26/10/2021	Queja	Correo	Administrativo	Mestiza	No precisa	Parque Nacional Río Abiseo	Asegurando - GEF6	La persona que presentó la queja señala que actualmente el servicio de internet satelital de la Sede Pataz, Sector Occidente del Parque Nacional del Río 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.	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.	Finalizado	28/10/2021
4	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 Marañón y posible generación de conflicto social en comunidades, por parte de una empresa en particular.	1. Profonanpe envia carta a la empresa en cuestión (17/11/2021) solicitando sus descargos a la carta de la Acodecospat. 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 la asociación que presenta la queja mayor información sobre los hechos que refiere en su carta, como fechas y comunicaciones realizadas. 4. La empresa es adjudicada como ganadora del proceso de licitación (29/11/2021), la asociación está presene en el comité de elección.	Finalizado	25/11/2021
5	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 sólo Agrícolas 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".	1. GAF ha solicitado a la UGTP de SIPAM realice esta rectificación en la convocatoria. 2. UGTP autorizó aceptar ambos perfiles para la postulación.	Finalizado	22/11/2021
6	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.	Debido a que la persona que emitió la queja no adjunto ningún contacto para comunicaciones porsteriores se cerró el caso al día el mismo día de su recepción	Finalizado	20/12/2021
7	17/1/2022	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.	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.	Finalizado	19/1/2022
8	7/2/2022	Queja	Buzón virtual	Ambiental y social	No precisa	No precisa		Proyecto Humedales del Datem	La Asociación requiere que se le integre al proyecto	1. Se consultó por email a la coordinadora del proyecto sobre como se podría atender en primera instancia esta queja, según su MAQR. 2. El 02 de julio del 2022 el especialista social del proyecto envía propuesta de carta elaborada en conjunto con la especialista en gestión social de Profonanpe, a la coordinadora del proyecto. Esta carta indica la propuesta para una nueva reunión entre el equipo del proyecto y la asociación. 3. Después de enviada la carta, la asociación no respondió. Sin embargo, el equipo del proyecto (biólogo, especialista de bioneogcios y social) se encuentra esperando su comunicación para la reunión y establecer una agenda de trabajo de llegar a un acuerdo. 4. No se puede concretar la reunión con dicha asociación por falta de respuesta por parte de ellos.	Finalizado	9/7/2022
9	23/9/2022	Queja	MAQ de Sernanp	Administrativo	Mestizo	Español	La Convención	Asegurando - GEF6	Incumplimiento de plazos de tiempo para el pago de los proveedores.	El servicio no se realizó por ende la queja ya no da lugar.	Finalizado	23/9/2022
10	16/11/2022	Queja	Presencial-Visita al proyecto	Administrativo	No precisa	Español/quechua	Apurímac	SIPAM	La persona que presenta la queja indica que todavía no le han pagado jornales a un grupo de 12 productores conservacionistas por jornales en la instlación de queñua familiar en su comunidad. Este trabajo se realizó en el 2021. Además solicitó que pueda hacerse la transferencia al Banco de la Nacion ya que en la zona existen agentes. De esta manera no tendrían que ir hasta Andahuaylas para cobrar. Indicó que cuando ha ido al banco a ver el depósito, aún no lo habían hecho. El monto es de s/.2500.	1. Pago se ha reflejado en las cuentas y en vouchers. Ya fueron enviados a la facilitadora territorial para que informe a productores. 2. La persona recibió el pago en su cuenta el día 16/12/22 . Su hija fue a cobrarlo y envió el voucher de pago.	Finalizado	16/12/2022

11	16/11/2022	Queja	Presencial-Visita al proyecto	Administrativo	No precisa	Español/quechua	Apurímac	SIPAM	La persona que presentó la quejo a la salida de la reunión en el local municipal, en la comunidad de Umamarca, sobre la falta de pago de 251 jornales de s/.45 cada a uno a los comuneros que habían participado en la campaña forestal entre febrero y abril del 2022.	1. En el momento de presentada la queja, la FR llamó al asistente administrativo del proyecto quien indicó que la OP para los jornales ya había sido presentada al CN. 2. En los días posteriores se hizo el seguimiento a través de llamadas telefónicas al asistente administrativo del proyecto. Se indicó a su vez a los comuneros que llamaron a la DIME, que el proceso de pago había pasado por el CN y el MINAM y una vez aprobado allí ya estaba en la GAF de Profonanpe. 3. En los días posteriores ingresó al área de tesorería de Profonanpe para registrar la planilla y los números de cuenta para enviar el cheque al Banco de la Nación y hacer efectivo el pago. Es importante indicar que la UGTP sugirió que, de ser necesario, podría poner una movilidad desde la comunidad hasta Andahuaylas para que puedan ir a cobrar. Sin embargo, se sugirió que lo mejor sería que los pagos se hagan a través de los agentes del Banco de la Nación ubicados en la misma comunidad. 4. El lunes 05/12 Profonanpe ingresa el cheque al Banco de la Nación para los pagos comunales. En los siguientes días el Banco de la Nación envió observaciones a la lista TxT enviada por Profonanpe para verificar información de los giros colectivos. 5. Finalmente, el Banco de la Nación aprobó los giros el 13/12/ 22 y envió la lista de códigos a Profonanpe para que estos puedan ser cobrados en la oficina de Andahuaylas. 6. El 14/12/22 el área de Tesorería envió la relación de los códigos a la UGP y la DIME de Profonanpe para que puedan ser enviados a los agricultores y hagan efectivo el cobro. El mismo día la FR hizo entrega de la lista de códigos impresa a la comunidad. 7. El 15/12/22 DIME se comunicó con el señor, quien había presentado la queja, e indicó que haría firmar a todos los comuneros una planilla de recepción de sus códigos con los cuales podrían ir al Banco de la Nación de Andahuaylas a cobrar. Indicó además que irían una vez se tranquilicen las movilizaciones en la ciudad.	Finalizado	13/12/2022
12	16/11/2022	Queja	Presencial-Visita al proyecto	Administrativo	Mestizo	Español/quechua	Apurímac	SIPAM	Existe un retraso de los pagos por venta de los productos de agrobio a través kusikuy desde junio de 2022 debido a que no se cuenta con boleta de venta, y tampoco es posible obtenerla debido a que los miembros son beneficiarios de muchos programas sociales. Se tiene conocimiento de que se ha creado dos cuentas individuales y se ha depositado, pero no se tiene mayores detalles.	1. Profonanpe ha estado coordinando con el equipo del proyecto para poder regularizar esta transferencia pendiente (16.11.222). 2. Equipo salvaguardas tuvo reunión con facilitadora local y facilitadora comercial (16.12.22). 3. Profonanpe se reunión con ASPEC para entender los procesos detrás de Kusikuy y encontrar los factores casuales motivos de esta queja (20.12.22). 4. La coordinación del proyecto SIPAM se reunió con ASPEC sobre la transferencia pendiente. Informaron que se tendría una respuesta formal de parte de ASPEC al respecto una vez que haya completado la información (22.12.22) 5. Profonanpe se comunicó con la persona que presentó la queja para informar que el pago hasta la 7ma entrega ya esta en ASPEC y que a inicios de enero de 2023 se tendrían noticias de la transferencia. Asimismo, él informo que tienen el interes de que se emitan las boletas que él tiene y se transfieran a su cuenta del bbva lo correspondiente a las ventas de su asociación para evitar estos retrazos y que ellos asumirían el costo tributario. Esto ha sido comunicado al proyecto para su analísis e implementación de acuerdo a las condiciones existentes. (23.12.22) 6. ASPEC hizo las transferencias y finalizó los pagos pendientes desde junio del 2022 por las ventas a través del app Kusikuy a los productores de esta asociación (Marzo 23).	Finalizado	18/3/2023
13	20/11/2022	Queja	Buzón virtual	Administrativo	Mestizo	Español	Cajamarca	Iniciativa PdP	La queja se relaciona con una inadecuada transparencia en el proceso de contratación en la que ha postulado.	Se le envío una carta preparada por DIME explicando la naturaleza de Profonanpe como entidad privada y el proceso que se siguió para la contratación, enviando los puntajes obenidos por cada participante. Asimismo se le preciso que se le respondió un correo previo a la emisión de esta queja.	Finalizado	7/12/2022
14	21/12/2022	Queja	Correo electrónico	Administrativo	No precisa	No precisa	Cusco	Asegurando - GEF6	Incumplimiento de pago de Profonanpe a un proveedor de alimentos por la suma de S/. 960 desde setiembre del 2021.	El 23 de diciembre, la GAF realizó el pago correspondiente al reclamo solicitado por el proveedor del servicio y por la Jefatura de la Reserva Comunal Machiguenga. Se adjunta voucher de transferencia por telecrédito y carta enviada pidiendo las disculpas por el retraso.	Finalizado	23/12/2022
15	8/2/2023	Queja	Presencial-Visita al proyecto	Ambiental y social	No precisa	Español	Huacho-Lima	Adaptación Marino Costero	En una reunión durante la visita de supervición a las instalaciones de IMARPE en la sede Huacho en donde un grupo de mujeres son capacitadas para realizar acciones de acuaponía e hidroponía, una de las socias se quejó que había sido retirada injustamente de la asociación APROBIOSPEC y reclamaba su reposición. Ella aprovechó en hacer este reclamo durante la visita de la DIME ya que muchas de las socias de acuaponía también son de APROBIOSPEC. Mencionó que por temas personales había sido retirada de la asociación cuando ella solo había pedido ser retirada de la Junta Directiva. Ella reclama que quiere seguir trabajando ya que las actividades para mujeres generadas en el marco del proyecto le permite horarios flexibles para atender a su familia.	1, Se explicó a la señora y a la asociación que esta queja tendrá el seguimiento del equipo del proyecto. Sin embargo, también se explicó que es un tema interno de la organización y que debe ser resuelto directamente por sus socias, siguiendo los estatutos de la misma. 2,Posteriormente, la señora ya no insistió en su participación en APROBIOSPEC y ahora es una de las líderes de la Asociación de Acuaponía. Ha impulsado su formalización y ha trabajado de la mano con la asistencia técnica financiada por la DIME en el 2023	Finalizado	9/2/2023
16	19/5/2023	Queja	Correo de comunicaciones	Integridad	No precisa	Español	Amazonas	Emprendedores por Naturaleza	La Asociación presenta un reclamo por PRESUNTO PLAGIO a un plan de negocio que dicha organización elaboró y que fue financiado por Procompite Regional Amazonas 2022. Mencionan que han sido los primeros en implementar el sistema de plurirreinas en Perú, ya que esta tecnología es algo que no ha sido difundida en nuestro país	1. Se solicitó información a la Asociación que presentó la queja que permita un análisis del caso (Proyecto presentado a Procompite, documento legal de propiedad intelectual, qué demandan) 2. OID viene investigando los mecanismos usados por otras entidades con casos de presunto plagio para poder emitir una respuesta adecuada. 3. La Asociación envío el plan de negocios enviado a PROCOMPITE el día 19 de ingresado el caso, por lo que se decidió elevar a la tercera instancia de resolución. 4. Se analizó el plan de negocios con el objetivo de encontrar algo que les atribuya un uso exclusivo del sistema de plurirreinas, sin embargo, no se encontró nada. 5. Se solicitó opinión técnica al evaluador de la propuesta, y tampoco encontró evidencia de plagio parcial o total. 6. Se cerró el caso debido a la ausencia de evidencia y se respondió a través de una carta.	Finalizado	13/7/2023
17	28/6/2023	Queja	Buzón virtual	Divulgación de información	No precisa	No precisa	Callao	Profonanpe	La persona que presenta la queja pide respuesta sobre una postulación, pues ya se venció el plazo según el cronograma	1. Se coordinó con el área de adquisiciones para que emita una respuesta al respecto, y se comprobó que sí se envío la comunicación a todos los postulantes que no alcanzaron el puntaje mínimo. 2. Se comunicó al que presentó la queja dicha información	Finalizado	12/7/2023
18	21/7/2023	Queja	Buzón virtual	Divulgación de información	No precisa	No precisa	Lima	Profonanpe	La persona que presentó la queja requiere información sobre su proceso de postulación al cargo de Analista de Tesoreria, ya que cuando ingreso a la pagina web éste no aparece como si nunca hubiese postulado.	1. Se coordinó con el área de Recursos Humanos y se evidenció que la postulación si se encuentra en el sistema. 2. Se respondió con dicho evidencia y se orientó para que pueda visualizarlo en la plataforma que es de acceso para todas las postulantes.	Finalizado	25/7/2023

19	24/8/2023	Queja	Presencial	Otro	No precisa	No precisa	Puno	SIPAM	Se solicita al equipo del proyecto que retiren materiales (postes rollizos y mallas) del Fundo San Pablo en Acora, ya que le genera problemas con los comuneros. Indica que es un pedido que ya había realizado en noviembre del 2022 al Facilitador Regional del proyecto en Puno y él se habría negado a hacerlo.	1. Se comunicó al equipo del proyecto por correo electrónico. El coordinador respondió indicando que el tema ya había sido tratado el año pasado con el señor y había sido cerrado, por lo cual mostró extrañeza. En esa ocasión el equipo del proyecto envió una comunicación al señor indicando que se hará el retiro del material a pesar que el terreno pertenece a la comunidad. Por otro lado, el Facilitador Regional envió fotos evidenciando que no hay materiales en el terreno que indica el señor pero que sí se mantienen algunos postes. En ese sentido, el coordinador del proyecto solicitó al facilitador regional que coordine con la comunidad que también se retiren los postes de esa zona, a pesar que fueron los mismos comuneros quienes decidieron los lugares de instalación de los mismos (mallas y postes entregados por el proyecto) con el fin de proteger su territorio y ser benficiarios de los servicios ecositémicos de la agrobiodiversidad local. 2. Se reunió el equipo del proyecto con la presidenta de la comunidad. El facilitador indicó que ya se retiraron los materiales y que ninguno de estos se encuentran en el terreno del señor. La presidenta indicó que el 31 de agosto tendrán una asamblea comunal para acordar el retiro de los postes ellos mismos. Agregó que este tema es ajeno al proyecto y que se resolverá entre la comunidad y el señor (29.08). 3. Se han retirado 40 postes aún faltan 60 que se harán en los siguientes días pero no estorba el pastoreo de su ganado. Con estas acciones no se afecta al territorio del señor. El retiro se terminará en los próximos días (23.09).	Finalizado	30/8/2023
20	30/10/2023	Queja	Buzón virtual	Administrativo	No precisa	No precisa	Tumbes	Emprendedores por Naturaleza	La asociación solicita se aceleren el proceso de desembolso de fondos para el proyecto de turismo sostenible que resultó ganador del concurso "Emprendedores por Naturaleza" en 2023. Indican que según el cronograma oficial de las bases del concurso el desembolso se debió realizar el 1 de junio del 2023 y el inicio del proyecto el 12 de junio del 2023, sin embargo esto no ha sucedido hasta el 30/10. La organización indicó que el convenio para el inicio del proyecto debía firmarse antes del cambio de su directiva en el mes de setiembre. Además la organización indicó que este retraso genera un riesgo para la ejecución de acciones en el territorio debido al próximo inicio de los efectos del Fenómeno.	1. Se hizo una primera reunión con OID, DIGE y la coordinación del proyecto ExN para comunicar la queja. Se solicitó a DIGE que prepare una línea de tiempo para dar una respuesta más detallada y posteriormente dar solución a la queja. 2. OID dió respuesta vía electrónica a la persona que presentó la queja, indicando que la misma había sido recibida y que estaba en proceso de ser atendida. 3. El 22.11 Se hizo una reunión entre la asociación, SERNANP y Profonanpe. Se explicó el proceso desde la adjudicación de los ganadores de ExN III. Los representantes de la asociación. La asociación indicó que hace 2 dias se firmó y escaneó el convenio. La jefatura de SERNANP deberá confirmar si ya lo mandó a Lima. 3. El día 21/11 se mandó el convenio firmado al SERNANP en Lima. 4. El 23/11 se mandará el convenio físico a Profonanpe vía courier. Llegarán 11 convenios en total, incluido el de la asociación El Bendito. 5. La OP salió el 28/11, luego seguirá el proceso de transferencia regular, lo que significa que la transferencia se realizó de manera correcta. 6. Se cerró el caso informando al representante de la Asociación que el caso se habia resuelto, a lo cual se recibió una respuesta de manera satisfactoria.	Finalizado	28/11/2023