

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS

N°	Mecanismo de Atención de Quejas	Fecha	Tipo: queja/ consulta/ sugerencia/ solicitud	Canal de registro	Departamento/ provincia/ distrito/ comunidad	Nombre de la intervención (de ser el caso)	Breve descripción del caso	Medidas implementadas	Estado
1	Institucional	9/8/2021	Solicitud	Buzón virtual	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 Profonampe 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
2	Institucional	25/10/2021	Queja	Correo	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 Profonampe, por lo que solicita que se le informe si va a realizar el pago correspondiente.	La especialista social del programa realizó las coordinaciones con Profonampe y se llegó a realizar el pago del servicio el 26/10/2021.	Finalizado
3	Institucional	26/10/2021	Queja	Correo	Parque Nacional Rio 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 Rio Abiseo; presenta una velocidad cada vez menor, dificultando cumplir con normalidad las actividades como parte de la gestión del ANP. Asimismo, solicita que Profonampe 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.	Profonampe 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
4	Institucional	9/11/2021	Queja	Correo	Loreto (Cuatro Cuencas)	Programa de Pasivos Ambientales	Se señala un intento de competencia desleal en la licitación de la cuenca del Maraón y posible generación de conflicto social en comunidades, por parte de una empresa en particular.	1. Profonampe envía 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. Profonampe 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 presente en el comité de elección.	Finalizado
5	Institucional	16/11/2021	Queja	Buzón virtual	No precisa	SIPAM	La persona que presenta la queja solicita que se considere también a Ingenieros Agrónomos y no sólo 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".	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
6	Institucional	20/12/2021	Queja	Buzón virtual	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 adjuntó ningún contacto para comunicaciones posteriores se cerró el caso al día el mismo día de su recepción	Finalizado
7	Institucional	17/1/2022	Queja	Buzón virtual	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 Profonampe. Al 17/01/2022 no había recibido respuesta alguna por lo que solicita a Profonampe que se atienda su pedido.	Profonampe 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
8	Institucional	7/2/2022	Queja	Buzón virtual	Sin Información	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 Profonampe, 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 negocios 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	Humedales	1/3/2022	Queja	Presencial	CC.NN. SAN FERNANDO	Humedales	A solicitud de la comunidad se asistió a San Fernando para presentarles la propuesta de implementación de un centro de acopio para que pudiesen ser proveedores de aguaje. Sin embargo durante la Asamblea hubo oposición y desacuerdo, motivo por el cual el equipo de PHD se retiró de la comunidad sin llegar a algún acuerdo.	El APU de la CCNN San Fernando se acercó a las oficinas del Proyecto para conversar sobre la reunión sucedida en su comunidad, siendo atendido por el mismo equipo del proyecto, acordaron volver a la comunidad para una nueva reunión y así firmar un acuerdo.	Finalizado
10	Humedales	08/03/2022	Queja	Presencial	CC.NN. SAN ANTONIO	Humedales	Se convocó a Asamblea a las 22 comunidades que conforman el ACA-BMP, en donde se trató temas de acuerdo en cuanto a plan de gestión, planes de capacitación, implementación de equipoz, etc. Adicionalmente se trató acerca de la chalupa y motor entregados al ACA por parte del proyecto que ha sido robada, manifestando los presentes su malestar ante el hecho y haciendo responsable al hasta entonces Presidente del ACA.	Por acuerdo de Asamblea se destituyó del cargo de Presidente, y en su lugar se votó por otra persona, de la CC.NN. Campor Verde	Finalizado
11	Humedales	07/04/2022	Queja	Presencial	CC.NN. PUERTO INDUSTRIAL	Humedales	2 miembros de la Asoc. ASPROMAG habían hecho llegar a la asociación su desacuerdo ante la construcción de la planta, debido a un tema salarial.	El pdte. de la asoc. convocó a Asamblea, votando a favor la mayoría por retirar de la asociación a las 2 personas disconformes con los acuerdos de la construcción de la planta.	Finalizado

12	Humedales	12/05/2022	Queja	Oral	Nuevo Progreso	Humedales	El apu y vice apu de la CN Nuevo Progreso, solicitan al equipo de especialistas de Profonampe y a los representantes de la constructora Datem del Marañón, información sobre el presupuesto de la obra de la planta de procesamiento de cacao y chocolate.	El equipo de especialistas de Profonampe, invita al representante de la empresa constructora Datem del Marañón, por medio de un taller, socializar el expediente técnico del proyecto y del presupuesto del mismo a los representantes de la CN la asociación y a los miembros de la comunidad.	Finalizado
13	Humedales	13/05/2022	Queja	Oral	Alfonso Ugarte	Humedales	El presidente de la FENAM, solicitó socialización por parte del equipo de especialistas de Profonampe y a los representantes de la constructora Datem del Marañón, información sobre el presupuesto de la obra de la planta de procesamiento de aguaje.	El equipo de especialistas de Profonampe, invita al representante de la empresa constructora Datem del Marañón, por medio de un taller, socializar el expediente técnico del proyecto y del presupuesto del mismo a los representantes de la CN la asociación y a los miembros de la comunidad y la FENAM.	Finalizado
14	Humedales	27/06/2022	Queja	Llamada telefónica	FEQUEBAP Federación Indígena Quechua del Bajo Pastaza	Humedales	La presidente de FEQUEBAP, mostró su malestar al recibir negativas a las 02 solicitudes de apoyo social. En ese sentido, los especialistas de recursos naturales y socializaron los logros, el cumplimiento de metas y el desarrollo de las actividades las cuales están dentro de los componentes del proyecto. Además que no es posible apoyar actividades que no están dentro de los componentes y son responsabilidades de otras instituciones.	Reunión presencial con la dirigente para socializar las actividades que el proyecto viene realizando y el cumplimiento de las metas	Finalizado
15	Humedales	08/07/2022	Queja	Oral	Puerto Díaz	Humedales	El presidente de la ASPROQUEPD solicitó que en asamblea de los socios, éstos sinceren su continuidad o no, a la participación de la asociación a seguir siendo socios de Profonampe	El equipo de especialistas y el líder de Kit, participan en la asamblea extraordinaria de la asociación, luego de la socialización de la situación de la asociación, se fortaleció la vida orgánica de la misma.	Finalizado
16	Humedales	13/09/22	Queja	Presencial / Correo electrónico	Chapis	Humedales	Al instalarse el sistema fotovoltaico en APUAPISEM se acordó en Acta como parte de los beneficios sociales, APUAPISEM otorgaría energía al puesto de salud y por contraparte el centro de Salud de Chapis le otorgaría internet libre para las gestiones, coordinaciones que son necesarias en todo bionegocio. A la fecha APUAPISEM ha cumplido el servicio de manera oportuna; sin embargo, el tema de internet por parte de la posta no se ha venido realizando como se acordó. Diariamente cambian de clave donde el encargado no siempre se encuentra por lo que es imposible para apuapiseem hacer uso de la misma lo que dificulta cualquier tipo de gestión/coordinación/venta.	Se ha subsanado, a las 9 pm del día 12/09/2022 se desconectó dicha extensión. Sin embargo volver a recatar que el servicio de internet para todo bionegocio es trascendental especialmente aquellos donde los procesos de comercialización responden a coordinaciones a nivel nacional caso CANDELA PERU, lo que afectará directamente a la futuras gestiones/coordinaciones de APUAPISEM. Así mismo esta situación ha sido informada ya al presidente de ORPISEM, quien confirmó conversar con el Gerente de Puesto de Salud para que otorgue facilidades a APUAPISEM respetando el acuerdo pactado.	Finalizado
17	Institucional	23/9/2022	Queja	MAQ de Sernanp	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
18	Humedales	07/10/2022	Queja	Correo electrónico.	Consultor PHD - Sarameriza	Humedales	Socializa las situaciones que vienen sucediendo a nivel del Corredor Sarameriza en relación al comportamiento del Ex APU Nuevo Progreso y Presidente de la futura asociación TAJIMAT (Cacao).	02 Reuniones de socialización con: - La Apu de la comunidad Nuevo Progreso; - El presidente, vicepresidente y 04 socios de Tajimat.	Finalizado
19	Humedales	11/11/2022		Vía Oral	Alianza Cristiana	Humedales	Hace extensiva el malestar de los representantes de las asociaciones del corredor Alto Pastaza ante la actitud de parte de un equipo de profesionales.	Realización de reunión con el Presidente GTANI Envío de Carta para formalizar las estrategias a tomar en cuenta Socialización del protocolo de relacionamiento comunitarios y de las PAS de Profonampe y del FVC con nuestro equipo de profesionales.	Finalizado
20	Institucional	16/11/2022	Queja	Presencial-Visita al proyecto	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 instación de queñua familiar en su comunidad. Este trabajo se realizó en el 2021. Además solicitó que pueda hacerse la transferencia al Banco de la Nación 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
21	Institucional	16/11/2022	Queja	Presencial-Visita al proyecto	Apurímac	SIPAM	La persona que presentó la queja 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 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 al MINAM y una vez aprobado allí ya estaba en la GAF de Profonampe. 3. En los días posteriores ingresó al área de tesorería de Profonampe 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 Profonampe 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 Profonampe 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 Profonampe 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 Profonampe 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	Finalizado

22	Institucional	16/11/2022	Queja	Presencial- Visita al proyecto	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 (16.11.2222). 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 está en ASPEC y que a inicios de enero de 2023 se tendrían noticias de la transferencia. Asimismo, él informo que tienen el interés de que se emitan las boletas que él tiene y se transfieran a su cuenta del bcvr lo correspondiente a las ventas de su asociación para evitar estos retrasos y que ellos asumirían el costo tributario. Esto ha sido comunicado al proyecto para su análisis 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
23	Institucional	20/11/2022	Queja	Buzón virtual	Cajamarca	Iniciativa PdP	La queja se relaciona con una inadecuada transparencia en el proceso de contratación en la que ha postulado.	Se le envió 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 obtenidos por cada participante. Asimismo se le precisó que se le respondió un correo previo a la emisión de esta queja.	Finalizado
24	Institucional	21/12/2022	Queja	Correo electrónico	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 telebró y carta enviada pidiendo las disculpas por el retraso.	Finalizado
25	Institucional	8/2/2023	Queja	Presencial- Visita al proyecto	Huacho-Lima	Adaptación Marino Costero	En una reunión durante la visita de supervisión 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
26	Humedales	19/02/2023	Queja	Vía telefónica	Equipo PHD / Villa Sarameriza	Humedales	El día 19 del presente, mediante llamada telefónica, el administrativo del PHD, informa al especialista social que, ha sido acosado y maltratado de formas irrespetuosas y agresivas por parte del Presidente de la Asociación Tajimat en ambientes externos a la oficina de Sarameriza, esto último sobrepasando los límites de la seguridad personal ya que además de los improperios y amenazas verbales se ha dado contacto físico queriendo imponer sumisión. Lo cual ha creado un ambiente hostil y debilitando las relaciones entre ambas partes.	02 Reuniones: -Presidente de Tajimat -Apu del Anexo Nuevo Progreso, CN Sinchi Roca. -Envío de carta dirigida al Presidente y a la Apu, antes indicados. - El presidente de Tajimat presentó las disculpas al agraviado.	Finalizado
27	Humedales	20/02/2023	Queja	Informe Lider de KIT Bajo Marañón Pastaza	Puerto Industrial	Humedales	El Apu de la comunidad, reclamaba falta de comunicación e información por parte del presidente de la Asociación Aspromag, de las actividades que viene realizando y del ingreso de terceros a la comunidad indicando que son parte de Profonanpe.	El Apu de la comunidad, reclamaba falta de comunicación e información por parte del presidente de la Asociación Aspromag, de las actividades que viene realizando y del ingreso de terceros a la comunidad indicando que son parte de Profonanpe. Reunión en el local comunal de la CN Puerto Industrial: - Con autoridades comunales, agente comunal, Apu, Teniente Gobernador. El apu quedó satisfecho luego de la reunión con las autoridades locales y el equipo del proyecto.	Finalizado
28	Humedales	25/02/2023	Queja	Presencial en la Oficina de San Lorenzo	Fediquep	Humedales	La Vicepresidente de manera prepotente exigió explicaciones del motivo por el cual no se quería continuar financiando la actualización de las Juntas Directivas de sus CCNN bases de su federación. Asimismo, manifestando que, al no tener dicho financiamiento, haría llegar su malestar a CORPI-SL y al Gobierno Territorial Autónomo (GTA) Inka, para que le demos solución.	En la misma reunión y como indica las políticas de Profonanpe, sobre accesibilidad a la Información, se informó a la Vicepresidenta, que el proyecto se encontraba en etapa de cierre y ya no contaba con fondos para realizar esas actividades, pero que se les podría asesorar en el proceso. Matriz de evaluación estado situacional de las bases del ACA BMP y las CD incluidas la FEDIQUEP. Se demostró que ella no había hecho esas actualizaciones.	Finalizado
29	Humedales	10/03/2023	Queja	Presencial en la Oficina de San Lorenzo	Fediquep	Humedales	La Vicepresidente, de manera muy agresiva, acompañada del Apu saliente de la CN Santa Ana, base de FEDIQUEP, exigió una reunión con el especialista social, para que se le informe, sobre el apoyo brindado a la nueva JD para su inscripción en SUNARP, ya que se le había informado que no contábamos con recursos y que estábamos ocasionando división en la CN, a lo cual se le informó, que se le asesoró al APU saliente y al entrante, según los acuerdos tenidos en la reunión del 25 de febrero.	Informar y hacer recordar sobre los acuerdos orales de la reunión del 25 de febrero en la Oficina de Profonanpe	Finalizado
30	Humedales	12/03/2023	Queja	Presencial en la Oficina de San Lorenzo	ACHUA MISHKY MUYO	Humedales	El presidente de la Asociación Achua Mishky Muyo, del pueblo Kichwa, indicaba que, por motivos de poder gestionar su RUC y cumplir con los requisitos indicados en sus documentos de gestión (DEMÁS) era necesario que los representantes de la CN estén inscritos en SUNARP, pero que por motivos que no comprendía, señalaba que el Equipo PHD y una señora referida se oponía a la actividad, por lo cual exigía una explicación. Él indicaba que dicha señora recibía el dinero pero no hacía las gestiones. Él pedía que el mismo proyecto haga esas actualizaciones de manera directa.	En el marco de la política de acceso a la información, se informó al presidente de la asociación que como proyecto estábamos dispuestos a asesorar en el proceso de inscripción pero que no teníamos fondos para poder financiar esta actividad, pero que en respeto estricto de la gobernanza indígena, esperaríamos el acuerdo de la asamblea comunal y que nosotros no estamos ni queremos generar divisionismo ni conflictos dentro de la comunidad. El presidente aceptó la propuesta y la comunidad posteriormente respaldó al equipo del proyecto para que continúen con la actualización de la inscripción de los consejos directivos de las comunidades. (Bajo Marañón Pastaza)	Finalizado
31	Humedales	10/03/2023	Queja	Llamada telefónica	PHD Profonanpe	Humedales	Durante la semana del 13 al 17 de marzo, el presidente de ORPISEM empezó a llamar de manera constante y con un tono amenazante exigiendo que el proyecto PHD, le dé viáticos para su permanencia en la ciudad de Lima, donde se encontraba en reuniones con instituciones del Estado, conversando sobre el derrame de petróleo en el ámbito del territorio de sus comunidades base, al decirle que no contamos con partida para apoyar esas actividades, amenazó con prohibir el ingreso y evitar la salida del equipo a las CCNN base de su organización, cancelar cualquier actividad que se esté programando como PHD, y que nos iba a denunciar a CORPI, GTA Awajun, AIDSESP y otros, por apropiarse de dinero que les pertenece a ellos.	Se ha socializado el caso con: - Equipo PHD - Responsable de Salvaguarda Profonanpe. Se solicitó que se trajera un acta indicando que la comunidad pidiera que el proyecto ya no trabajara en el territorio. El presidente no volvió a hacer reclamos.	Finalizado

32	Institucional	19/5/2023	Queja	Correo de comunicaciones	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 permitiera 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 envió 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
33	Institucional	28/6/2023	Queja	Buzón virtual	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 si se envió la comunicación a todos los postulantes que no alcanzaron el puntaje mínimo. 2. Se comunicó al que presentó la queja dicha información	Finalizado
34	Humedales	18/07/2023	Queja	Presencial en la Oficina de San Lorenzo	Consultor PHD - San Lorenzo	Humedales	En el marco del desarrollo del taller sobre residuos sólidos, el Ing. fue designado para brindar el apoyo logístico a los consultores, quienes al no estar familiarizados con la dinámica social, ambiental y de comunicaciones de los actores sociales del ámbito del proyecto, empezaron a levantar la voz y hablar de manera prepotente al Ingeniero, generando indignación entre los miembros del equipo que se encontraban presentes, por cual, se decidió ya no continuar con el apoyo que veníamos brindando, y designando de manera puntual el apoyo a otra consultora.	Se conversó con el consultor, se le indicó que no podía repetir la situación y socializamos sobre la dinámica social de los actores sociales del ámbito del proyecto. El consultor aceptó el exabrupto y el impacto que causó en la comunidad ya que los actores no quisieron participar en su taller. Esto, sumado a la lluvia y otros talleres que se realizaron en paralelo generaron demoras para la salida pero no justificó la reacción prepotente del consultor para con los actores locales. Además se ha sugerido la elaboración de un protocolo de relacionamiento de los consultores externos con el Equipo PHD. Consultor de plan comunicacional y de ecosistemas.	Finalizado
35	Institucional	21/7/2023	Queja	Buzón virtual	Lima	Profonanpe	La persona que presentó la queja requiere información sobre su proceso de postulación al cargo de Analista de Tesorería, ya que cuando ingreso a la página 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 dicha evidencia y se orientó para que pueda visualizarlo en la plataforma que es de acceso para todas las postulantes.	Finalizado
36	Institucional	24/8/2023	Queja	Presencial	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 haría 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 si 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 beneficiarios de los servicios ecosistémicos 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
37	Institucional	30/10/2023	Queja	Buzón virtual	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 dio 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 días se firmó y escanó el convenio. La jefatura de SERNANP deberá confirmar si ya lo mandó a Lima. 4. El día 21/11 se mandó el convenio firmado al SERNANP en Lima. 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 había resuelto, a lo cual se recibió una respuesta de manera satisfactoria.	Finalizado
38	Institucional	20/5/2024	Denuncia	Buzón virtual	Lima	ALS 2	La persona que presentó la denuncia indicó, en un documento, que ha venido siendo víctima de hostigamiento y acoso laboral por parte de su jefe inmediato.	1. El día 20/5/24 se respondió a la persona que presentó la denuncia indicando que se evaluarán las características y sustento de la queja para identificar las instancias y alternativas de solución en el corto plazo. 2. El día 20/5/24 se derivó el caso a la Oficina de Cumplimiento (OC) de Profonanpe para su atención por tratarse de un caso de hostigamiento laboral. 3. El día 21/05/24 el equipo de salvaguardas se comunicó con RRRH para conocimiento y con la OC de Profonanpe para hacer seguimiento a la atención del caso. 4. El día 21/05/24 la OC se comunicó con la persona que presentó la denuncia para indicarle como primer paso que podría hacer trabajo remoto para evitar el contacto presencial con la persona denunciada. En tanto la OC indicó que continuaría con las investigaciones. 5. Las investigaciones se realizaron minuciosamente por la OC, determinando las sanciones correspondientes aproximadamente a finales de junio 2024.	Finalizado
39	Institucional	2/10/2024	Queja	Buzón virtual	Ucayali	DCI II	La persona que presentó la queja indicó que existen facturas pendientes por pagar por parte del proyecto. Solicitó también se le indiquen los plazos y procedimientos establecidos para hacer los pagos y canal efectivo para absolver consultas vinculadas a los pagos..	1. El día 3/10/2024 se comunicó al equipo del proyecto DCI el caso ingresado a través del Mecanismo de Quejas de Profonanpe. 2. El día 4/10/2024 se dio respuesta a la persona indicándole que se estarían haciendo las indagaciones correspondientes a fin de encontrar una solución a la brevedad. 3. El día 4/10/2024 la Coordinadora del proyecto indicó que se estaban realizando las coordinaciones correspondientes para que en territorio se pueda conocer el proceso y lineamientos de pago. 5. El día 16/10/2024 se consultó a la persona que presentó la queja si esta ya había sido resuelta y si estaba satisfecho con la solución. La persona indicó que sí estaba conforme.	Finalizado

40	Institucional	14/10/2024	Queja	Buzón virtual	Junín	ALS 2	La persona que presentó la queja indicó que no ha podido acceder a plataforma virtual para postular a la convocatoria para el cargo de Coordinador(a) del Componente de Gobernanza del proyecto Bosques Amazónicos ALS2, cuya fecha de cierre es el 22/10/2024. Indica que al intentar acceder a la opción para postular, la página no le permite ingresar al portal para completar los datos de la convocatoria y lo redirige otro enlace.	1. El día 16/10/2024 se informó a la persona que presentó la queja que se gestionará la solución de su caso. 2. El día 21/10/2024 en coordinación con RRHH de Profonampe, se le indicó a la persona los pasos a seguir para que pueda hacer su postulación. 3. El día 22/10/2024 la persona indicó que pudieron solucionar el problema que tuvo para postular e indicó estar satisfecho con la solución.	Finalizado
----	---------------	------------	-------	---------------	-------	-------	---	--	------------