



Mecanismo de Quejas y Reclamos del Fondo Concursable Puna

El Fondo Concursable Puna, implementado por Profonanpe, es el mecanismo financiero del Proyecto Puna Resiliente. Tiene como objetivo otorgar asistencia técnica y subvenciones a iniciativas locales que implementen medidas de Adaptación Basadas en Ecosistemas (AbE) y Cadenas de Valor Climáticamente Resilientes (CVCR) en 58 distritos de zonas altoandinas de las regiones Apurímac, Arequipa, Cusco, Puno y Lima.

¿Cómo registrar una queja o reclamo?

02. Atención

El equipo del Fondo Concursable Puna revisa y evalúa tu queja o reclamo. Recibirás una respuesta sobre su gestión en un plazo máximo de 10 días hábiles.

De ser necesario, se eleva al Comité de Atención de Quejas del Proyecto Puna Resiliente para la evaluación y coordinación de las alternativas de solución. Recibirás una respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles.

04. Informe de medidas

El equipo del Fondo Concursable Puna informa al ciudadano o ciudadana que presentó la queja sobre las medidas adoptadas y consulta si atiende satisfactoriamente su solicitud.



01. Recepción de queja y reclamo

La puedes presentar de manera presencial, telefónica o digital ingresando a la web de Profonanpe: www.profonanpe.org.pe/quejas o al correo quejas@profonanpe.org.pe

03. Resolución

El equipo del Fondo Concursable Puna coordina las soluciones propuestas y se implementan las medidas necesarias.

05. Cierre del caso

Si la respuesta es satisfactoria, el caso se cierra. De lo contrario, pasa por una segunda revisión por parte del Comité de Atención de Quejas del proyecto Puna Resiliente, el cual dará una respuesta en 30 días hábiles.

Posteriormente, se implementarán las medidas de la segunda revisión y de encontrarlas satisfactorias, se cierra el caso.

