

# Mecanismo de Rendición de Cuentas y Quejas

Proyecto: **Facilidad Financiera para Eco y Bionegocios**  
EBBF Amazonía

El Mecanismo de Rendición de Cuentas y Quejas (MRCQ) es la herramienta del proyecto EBBF Amazonía que establece los roles, funciones y procedimientos para resolver las quejas que se generen en el marco de la implementación de sus acciones y/o de los eco y bionegocios, a fin de atenderlas de manera pertinente, oportuna y responsable.

## ¿Cómo enviar una queja al proyecto EBBF Amazonía?

### 02. Recepción y atención

El equipo EBBF Amazonía revisará y evaluará tu queja en un plazo máximo de 10 días hábiles.

### 04. Informe de medidas

El proyecto EBBF Amazonía te informará sobre las medidas adoptadas para la solución de tu queja y te consultará si éstas atienden satisfactoriamente tu solicitud.



### 01. Presenta tu queja

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

También la puedes presentar de manera oral, presencial o escrita con alguno de los miembros del equipo EBBF Amazonía o solicitar la Ficha de Registro de Queja de forma presencial en: Av. Parque Gonzales Prada 396, Magdalena, Lima.

### 03. Resolución

El equipo EBBF Amazonía coordina las acciones para dar solución y para atender tu queja, así como las medidas necesarias para su implementación.

### 05. Cierre del caso

Si la respuesta es satisfactoria, el caso se cierra. De lo contrario, se hará una segunda revisión del caso en el siguiente nivel de atención. Posteriormente, se implementarán las medidas de la segunda revisión y, de encontrarlas satisfactorias, se cierra el caso.