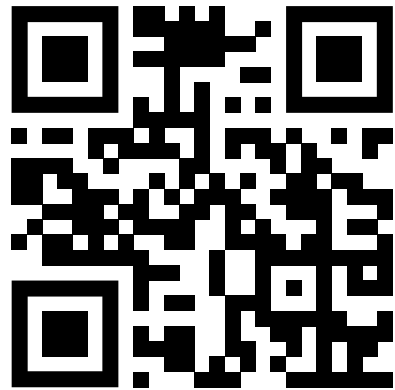


Mecanismo de Atención a Quejas y Consultas

¿Sabías que CONECTA cuenta con un mecanismo para que puedas realizar una queja o consulta? Sigue estos pasos.

Este es un servicio gratuito, confidencial e independiente para ayudarte. Si no podemos resolver tu consulta, queja o sugerencia, te orientaremos sobre las opciones a seguir.



CONOCE NUESTRO AVISO DE PRIVACIDAD Y CÓDIGO DE ÉTICA

1
Elige el canal y comunícate



Correo electrónico
Consultas: info@fmcn.org
Quejas: denuncia@fmcn.org



Redes sociales
@FondoMexicano



Teléfono
55 5611 9779



Correo postal
Francisco Sosa 102, colonia Santa Catarina, alcaldía Coyoacán, CDMX, C.P. 04010

Asegúrate de:
- Explicar detalladamente tu queja o consulta sobre CONECTA.
- Proporcionar un medio para contactarte.

2
¿Qué pasa con mi queja o consulta después de enviarla?

1 Tipo de consulta

2 Atención y seguimiento

3 Plazo de respuesta (días hábiles)



Duda, sugerencia o solicitud de información

Duda o solicitud de información

Te responderemos con la información solicitada.

3

Sugerencia

Pasa por una valoración interna para que identifiquemos la mejor forma de integrarla.

5

No procede

No está relacionada con el proyecto. Nos comunicaremos contigo y te explicaremos por qué.

3

Procede, pero

Ya se realizaron acciones correctivas y se ha resuelto. Nos comunicaremos contigo.

3

Procede

Programaremos en conjunto acciones específicas para resolver y mejorar la atención brindada.

20

Queja, denuncia o inconformidad

