

MECANISMO DE CONTACTO DIRECTO CON EL SUJETO OBLIGADO

Para presentar una queja o reclamo los usuarios o ciudadanos con algún interés en la gestión del FPS-FNC pueden:

Presentarlas de las siguientes formas:

VERBALMENTE: Comunicándose con cualquiera de los siguientes números:

Línea Gratuita de Quejas y Reclamos: Gratuita Nacional: 01 8000 912 206 o para Bogotá 2 47 67 75 comunicarse con la Oficina del Fondo de su lugar de residencia o más cercana a él: (Click aquí para ir a OFICINAS ATENCIÓN AL CIUDADANO FPSFNC)

POR ESCRITO: Remitiendo a la oficina del Fondo de su División un oficio en el cual especifique claramente el o los servicios en que se presenta la queja, la situación que la genera o el motivo de la misma, el funcionario involucrado (si es del caso) e incluir su dirección para respuesta o información adicional. De igual manera, deberá adjuntar los documentos soporte de la queja presentada.

Si usted quiere el Fondo cuenta con un formato para presentación de quejas y reclamos que puede descargar aquí y diligenciar completamente, anexando la documentación soporte. (Click aquí para descargar el FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS).

PERSONALMENTE: Dirigiéndose a una de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Fondo a nivel nacional, de acuerdo a su cercanía. (Click aquí para ir a OFICINAS ATENCIÓN AL USUARIO FPSFNC).

POR CORREO ELECTRÓNICO: Dirigiendo un mensaje de correo electrónico en el cual especifique claramente el o los servicios en que se presenta la queja, la situación que la genera o el motivo de la misma, el funcionario involucrado (si es del caso) e incluir su dirección de correo electrónico para respuesta o información adicional, a la siguiente dirección de correo electrónico quejasyreclamos@fps.gov.co. Por la página web de la entidad: Ingresando a la página web [http://www.fps.gov.co/Quejas y Reclamos](http://www.fps.gov.co/Quejas_y_Reclamos), diligenciando el formulario dispuesto en línea.