



Concilio Para el Proceso de Quejas para Personas sin Hogar

El Concilio para Desamparados (CFTH) espera poder resolver las inquietudes que puedan tener las personas que reciben servicios, ya sea en persona o por teléfono. Queremos superar cualquier desafío y brindar una excelente asistencia a nuestra comunidad.

Si CFTH toma una decisión con la que no está de acuerdo, puede presentar una queja que le da la oportunidad de revisar la decisión, explicar por qué no está de acuerdo y qué le gustaría que sucediera en su lugar. Este formulario se puede encontrar en la página de Internet de CFTH o se puede solicitar llamando al Centro de Soluciones de Vivienda o preguntando directamente a un miembro del personal del Centro de Soluciones de Vivienda. **Si necesita un documento traducido o un intérprete, puede solicitarlo en cualquier momento.**

Si tiene preguntas sobre la presentación de una queja o necesita una copia de reemplazo, puede solicitar ayuda a cualquier miembro del personal de CFTH en el Centro de Soluciones de Vivienda (HSC), en la línea directa de vivienda o encontrar el formulario en la página de Internet de CFTH. El formulario de queja debe completarse y devolverse al Concilio para Desamparados dejándolo en el HSC, por correo electrónico o correo postal (consulte la información de contacto a continuación).

También puede solicitar ayuda para completar un formulario de quejas verbalmente pidiéndole ayuda a cualquier miembro del personal de CFTH en el Centro de Soluciones de Vivienda o en la Línea Directa de Vivienda. Luego usted hablaría con un miembro del personal (que no sería alguien que esté involucrado en la queja) por teléfono y compartiría verbalmente lo que le gustaría escribir en el formulario.

Cuando se presenta una queja, el Director y Coordinador de Admisión de CFTH, según el enfoque de la queja, se revisará y se comunicaran con usted para informarle por qué se tomó la decisión o solicitar más información adicional. La decisión sobre la queja se proporcionará de acuerdo al método de comunicación y el idioma elegidos dentro de los 15 días hábiles desde que el personal de CFTH reciba su formulario de queja.

Si el Director y Coordinador de Admisión de CFTH responde a la queja y usted no está de acuerdo, tiene 30 días hábiles para solicitar (por correo electrónico o llamada telefónica) que la queja sea considerada por el Director Ejecutivo de la CFTH. El Director Ejecutivo tomará la decisión final con respecto a la situación dentro de los 10 días posteriores a la presentación de la queja final. La decisión final se proporcionará en el método de comunicación preferido y el idioma elegido en el formulario de quejas.

<p>Dirección de correo postal CFTH 2500 Main St. Vancouver, WA 98660</p>	<p>Dirección de Centro de Soluciones de Vivienda 2306 NE Andresen Vancouver, WA 98660 (Llamar primero para ver si esta abierto)</p>	<p>Contacto de información de Quejas (360)699-5106 x. 2 Correo electrónico info@councilforthehomeless.org</p>
---	--	--



Fecha Actualizada: 03/2023

CFTH/Centro de Soluciones de Vivienda (HSC) Formulario de Quejas del Cliente

Nombre de Cliente(s) _____

Telefono/TextoNumero: _____ Correo electronico: _____

Direccion Correo Postal: _____

¿Cómo le gustaría saber sobre la decisión de la queja? (Escoja una)?

Por Llamada de Teléfono Correo Electrónico Carta postal Texto

¿Le gustaría revisar la razón por la que se tomó una decisión con un Supervisor/Director? SI No

Nombre del empleado de HSC involucrado. _____

¿Necesita asistencia de interpretación o este documento en otro idioma SI No

¿Con qué decisión de CFTH/Centro de Soluciones de Vivienda no está de acuerdo y por qué?*

¿Qué cree usted que debería haber sucedido y por qué?*

Siéntase libre de usar el reverso de esta página o adjunte una segunda página.

Firma del cliente HSC (el nombre escrito está bien) : _____ Fecha: _____

Envíe este formulario al personal de HSC o envíelo por correo/o correo electrónico a CFTH. Sus inquietudes se tomarán en serio y el Director del HSC responderá dentro de 15 días hábiles de haber sometido el formulario de quejas completo.

SOLO CFTH : Fecha de Recibido:

Programa:

