Quiero hacer una queja formal. Que tengo que hacer?

Usted puede hacer la queja por teléfono, correo electrónico, por escrito o en persona.

Si usted hace la queja por *escrito*, la carta debe incluir lo siguiente:

- nombre completo y la edad del niño involucrado
- nombre y número de teléfono de el/la trabajador(a) social
- explicación detallada del evento que ocurrió
- Explicación detallada de su preocupación

Servicio al Cliente / Coordinador de Quejas: 951.358.5650

Envíe su queja escrita a:

Riverside County DPSS
Attn: Customer Service/
Complaints Coordinator
10281 Kidd Street, 2nd Floor
Riverside, CA 92503

Cosas de Tener en Cuenta

Este proceso de queja no incluye lo siguiente:

- quejas de discriminación (violaciones de los derechos civiles)
- una investigación se completó por un(a) trabajador(a) social que resulto en una conclusión justificada y usted no está de acuerdo
- negación de evaluación del hogar o aprobación (usted recibió la notificación de acción que indica que usted puede pedir una audiencia)
- disputa de la colocación de un joven adulto en el programa Después de 18
- quejas específicas de financiamiento del Programa de crianza temporal (pagos en exceso, incremento para cuidado especial)
- retención colocada en su hogar para la colocación de un niño bajo cuidado de crianza temporal
- estudio en el hogar de adopción es negado

Departamento de Servicios Sociales Públicos del Condado de Riverside
División de Servicios de Niños

El Proceso Formal de Queja de la División de Servicios de Niños

Paso a Paso El Proceso Para Resolver una Queja Relacionada a un Caso

Qué es una Queja Formal Relacionada a un Caso?

Una queja relacionada a un caso se refiere a cualquier preocupación que usted siente que no puede ser resuelta por su trabajador(a) social, supervisor(a) y/o gerente.

Usted tiene el derecho de presentar una queja sobre cualquier preocupación que tenga sobre el caso de un niño con la División de Servicios de Niños.

Cualquier persona puede presentar una queja, incluyendo clientes actuales o anteriores y miembros del público.

Ejemplos de quejas relacionadas a un caso son preocupaciones que implican:

- Llamadas no regresadas
- Servicio al cliente
- Comportamiento del personal
- Visitación
- Visita familiar negada basada en su historial criminal

Como Resuelvo Una Queja?

Por favor, espere un (1) día hábil para recibir una llamada de regreso.

Paso 1: Póngase en contacto con su trabajador(a) social para:

- Discutir sus preocupaciones.
- Pregunte qué se puede hacer para resolver su preocupación.

Paso 2: Póngase en contacto con el supervisor cuando:

- Usted no está satisfecho con la resolución de su trabajador(a) social.
- Su trabajador(a) social no ha regresado su llamada.

Discuta sus preocupaciones con el supervisor y pregunte qué se puede hacer para resolver su preocupación.

Hágale saber al supervisor lo siguiente:

- Fecha en la que se comunicó con su trabajador(a) social.
- Lo que su trabajador(a) social le informo acerca de su preocupación.

Paso 3: Póngase en contacto con el gerente cuando:

- Usted no está satisfecho con la resolución del supervisor.
- El supervisor no ha regresado su llamada.

Pídale al gerente ayuda con su preocupación. El gerente evaluará su preocupación por:

- La revisión del caso del niño.
- Una explicación de su preocupación con su trabajador(a) social y supervisor.

No estoy satisfecho con la decisión acerca de mi preocupación. Que hago ahora?

Usted puede presentar una queja formal ante el Coordinador de Servicio al Cliente/Quejas.

Puede comunicarse con el Coordinador de Servicio al Cliente/Quejas cuando:

- El caso está cerrado.
- Sus órdenes se refieren sin pasar por el trabajador social y/o supervisor.

Un representante de la División de Servicios de Niños se pondrá en contacto con usted en relación a su queja dentro de tres (3) días hábiles.