



Departamento de Vivienda de Apoyo para Personas sin Hogar de San Francisco

## Política de Queja Formal para Participantes

### Objetivo de la política

Todos los servicios contratados por el Departamento de Vivienda de Apoyo para Personas sin Hogar (HSH) deben cumplir con todas las leyes y regulaciones federales, estatales y locales, incluyendo la de Vivienda Justa. Además, el Sistema de Respuesta para Personas sin Hogar de San Francisco no tolera la discriminación por motivo de ninguna clase protegida, incluyendo raza, etnia, color, religión, origen nacional, sexo, edad, estado familiar, discapacidad, orientación sexual, identidad de género o estado civil, real o percibida, durante ninguna fase de la Entrada Coordinada o de la asistencia para la vivienda. De igual manera, todos los participantes tienen derecho a un trato justo, respetuoso y equitativo. Esta política describe los pasos que un participante debe seguir para informar a HSH de toda queja formal no resuelta.

### Declaración de la política

Los proveedores de vivienda y servicios están obligados a tener un procedimiento interno de quejas formales a través del cual se manejan las quejas. Los participantes del programa **deben intentar** resolver el problema planteando la queja formal directamente al proveedor responsable.

Después de que un participante haya agotado el procedimiento interno de quejas formales de la agencia, el participante puede presentar una queja formal ante HSH en base a los siguientes motivos: (1) servicios insatisfactorios o mal trato, (2) discriminación, y/o (3) procedimientos injustos.

#### i. Queja formal general

---

Un participante puede presentar una queja formal general si cree que ha recibido servicios insatisfactorios o mal trato.

#### ii. Queja formal antidiscriminación

---

Si una persona considera que ha sido discriminada por motivos de raza, etnia, color, religión, nacionalidad, sexo, edad, situación familiar, discapacidad, orientación sexual, identidad de género o estado civil, real o percibida, tiene derecho a presentar una queja formal antidiscriminación. Los ejemplos de una queja formal antidiscriminación incluyen, pero no se limitan a:

- Las solicitudes de adaptaciones razonables fueron denegadas injustamente o,
- Los servicios fueron inaccesibles debido a barreras lingüísticas o culturales.

#### iii. Queja formal sobre el proceso de evaluación

---

Si una persona cree que no ha sido evaluada de forma justa, tiene derecho a presentar una



queja formal sobre el proceso de evaluación, sin embargo:

- Las quejas formales sobre el proceso de evaluación sólo se tendrán en cuenta si la evaluación se llevó a cabo de forma incorrecta y/o si se omitió o no se tuvo en cuenta información que hubiese influido en la puntuación,
- Las quejas formales sobre el proceso de evaluación no se tendrán en cuenta si la evaluación ha sido realizada correctamente y con toda la información, pero el cliente no está satisfecho con la priorización resultante.

## Para presentar una queja formal

Si un participante tiene motivos para creer que ha recibido servicios insatisfactorios o maltrato, que hubo discriminación o que el procedimiento de evaluación ha sido injusto, debe presentar una queja formal por escrito donde se indique la siguiente información, si se conoce:

- El tipo de queja formal que está presentando,
- Los nombres de todo el personal implicado en la queja formal,
- La agencia que emplea al personal, y
- Detalles específicos que dieron lugar a la queja formal.

La queja formal por escrito debe dirigirse al Gerente de la División de Programas (*Programs Division Manager*). Todas las quejas formales se recibirán en:

[hshgrievances@sfgov.org](mailto:hshgrievances@sfgov.org)

o

Programs Division Manager: Vivienda\_\_\_\_ Entrada coordinada\_\_\_\_ Otro\_\_\_\_  
Department of Homelessness and Supportive Housing  
P.O Box 427400  
San Francisco, CA 94142-7400

Por favor, incluya la información de contacto de los adultos en el grupo familiar para facilitar el seguimiento.

## Después de se presenta una queja formal

HSH investigará los hechos presentados dentro de los treinta días siguientes a la presentación de la queja formal. Quince días hábiles después de finalizar la investigación, HSH redactará un informe de las conclusiones de la investigación con una decisión sobre si hubo trato injusto, discriminación y/o prácticas de evaluación defectuosas, e indicará claramente qué remedio puede esperar el participante. HSH compartirá el resultado de la investigación con los adultos que presentaron la queja formal utilizando la información de contacto proporcionada.

