

## ¿TIENE USTED ALGÚN

### NOTA DEL DIRECTOR



#### Condado Dane Departamento de Servicios

Director – Shawn Tessmann  
1202 Northport Drive, Madison, WI 53704-2092  
TELÉFONO: (608) 242-6200 FAX: (608) 242-6293

JOE PARISI  
EJECUTIVA DEL CONDADO DANE

El Condado Dane procura servir a nuestros clientes de una manera efectiva, cortés y apropiada. Cuando la gente se siente maltratada, deseamos que sus problemas y preocupaciones sean abordados. Tenemos procesos de reclamo informales y formales. Le recomendamos que utilice el camino que convenga mejor a sus necesidades y a la situación.

Le damos la bienvenida a la oportunidad para explorar reclamos y hacer las correcciones necesarias de acuerdo a lo ordenado. Las cosas que aprendemos durante nuestro proceso de reclamo e investigación nos ayudan a mejorar nuestros sistemas de servicios.

Shawn Tessmann, Director

Usted puede presentar un reclamo formal o informal. Los reclamos formales deben ser presentados dentro de los noventa (90) días de ocurrido el incidente. Los reclamos pueden estar relacionados al trato del personal del condado, a la elegibilidad o las decisiones en los programas, a discriminación, a la Ley de Americanos con Incapacidad (ADA por sus siglas en inglés), a la no provisión de intérpretes requeridos, u otros asuntos que sean de preocupación.

#### Reclamos informales

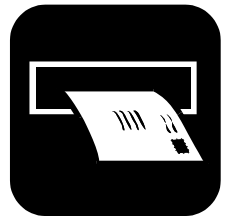
Para reclamos informales sugerimos que se contacte con el supervisor del empleado. Si esto no resulta en una solución satisfactoria del problema, usted puede someter una queja formal.

Usted puede solicitar un formulario de reclamos en la recepción de cualquier oficina de Servicios Humanos.

#### Reclamos formales

Una queja formal será llevada a cabo por el Administrador de la División. Los reclamos formales deben ser remitidos por escrito. El formulario de reclamos se encuentra disponible a solicitud a través del personal de Servicios Humanos. Habrá una respuesta al reclamo formal dentro de treinta (30) días. Si esta respuesta no resuelve las preocupaciones relacionadas al reclamo, usted puede apelar al Director de Servicios Humanos, quien examinará la respuesta al reclamo y dará recomendaciones. El Director podrá asignar el reclamo a algún miembro del departamento para mayor investigación. La decisión sobre la apelación al Director se realizará dentro de los treinta (30) días. Los reclamos deberán presentarse a más tardar dentro de los noventa (90) días luego de ocurrido el incidente.

Si usted no está satisfecho con el resultado de la queja, el Departamento le proveerá información acerca de las posibles opciones para una futura apelación.



Si alguna persona desea evitar el proceso de reclamo de Servicios

Humanos para los casos de discriminación debe contactar a la Oficina de Equidad e Inclusión del Condado de Dane (*Dane County Office for Equity & Inclusion*) al 608-283-1391 dentro de los ciento ochenta (180) días de producido el incidente.

Si alguna persona desea evitar el proceso de reclamo del Condado Dane, el o ella pueden presentar un reclamo formal de discriminación

dentro de trescientos (300) días dirigido a:

WI Dept of Workplace Development  
[*Departamento de Desarrollo de la Fuerza de Trabajo de Wisconsin*]  
Division of Equal Rights [*División de Igualdad de Derechos*]  
PO Box 8928  
Madison WI 53708-8928  
(608) 266-6860  
TTY (608) 264-8752  
<https://dwd.wisconsin.gov/er/>

dentro de ciento ochenta (180) días dirigido a:

U.S. Dept of Health and Human Services  
[*Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos de América*]  
Office for Civil Rights [*Oficina de Derechos Civiles*]  
233 N Michigan Ave Ste 240  
Chicago IL 60601  
(800) 368-1019  
TTY (800) 537-7697  
<https://www.hhs.gov/civil-rights/index.html>

dentro de ciento ochenta (180) días dirigido a:

US Department of Justice [*Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América*]  
Civil Rights Division [*División de Derechos Civiles*]  
950 Pennsylvania Ave, NW  
Washington DC 20530  
(202) 514-4609  
TTY (202) 514-0716  
<https://www.justice.gov/crt>

El formulario de reclamo y este folleto están disponibles también en English y en Hmong. Nosotros proveeremos un intérprete si es necesario.

# Proceso de Reclamo del Cliente



*1202 Northport Drive  
Madison WI 53704  
608-242-6200*

[www.danecountyhumanservices.org](http://www.danecountyhumanservices.org)