



Queja formal del consumidor

Como consumidor, usted tiene derecho a presentar una queja si no está satisfecho con los servicios prestados por Couleecap. Complete este formulario lo mejor que pueda y conserve una copia para su constancia.

Envíe el formulario por correo postal o entréguelo personalmente en:
Couleecap, Inc.
201 Melby St
Westby, WI 54667

Si necesita ayuda para completar este formulario de queja o si desea presentar su queja verbalmente, comuníquese con nuestra oficina principal en Westby al 608-782-4877.

Queja: (Indique lo que sucedió e incluya cualquier información disponible en respaldo de su queja, como los nombres de las personas involucradas).

Medida que procura obtener: (¿Qué le gustaría ver que suceda?)

Información del consumidor

Nombre (en letra de imprenta): _____

Dirección: _____

Número telefónico: _____

Correo electrónico: _____

Firma del consumidor _____ Fecha: _____

Consulte el dorso de este formulario a fin de obtener instrucciones sobre el proceso de quejas y resolución de problemas del consumidor dispuesto por la agencia.

Proceso de quejas y resolución de problemas del consumidor: instrucciones para el consumidor

Este procedimiento es aplicable a todos los residentes de los condados de Crawford, La Crosse, Monroe y Vernon que no estén satisfechos con los servicios de la agencia o las decisiones sobre elegibilidad.

I. Proceso informal de quejas

Alentamos a todos los consumidores a seguir el proceso informal de quejas. Sin embargo, en cualquier momento del proceso, un consumidor puede presentar una queja formal por escrito.

Paso informal 1 – A nivel del personal

Siempre que sea posible, los problemas deben resolverse informalmente con la persona responsable de la actividad del programa en un plazo no mayor a 21 días. El miembro del personal responsable de la actividad del programa en particular hará todos los esfuerzos razonables para resolver la queja. La queja se puede enviar a otro miembro del personal para ayudar con la resolución de la misma.

Paso 2 – A nivel del supervisor o director del departamento

El supervisor o director del departamento investigará la queja y, dentro de un plazo de 21 días calendario a partir de la fecha en que el supervisor y el director de departamento se involucren en la situación, notificará al consumidor sobre su decisión por escrito y por correo postal certificado.

A esta altura de los acontecimientos, ha finalizado el proceso informal de la queja.

II. Proceso formal de quejas

Paso formal 1 – A nivel del director del departamento

Si la queja no se resuelve a satisfacción del consumidor, este puede preparar el Formulario 7.6/1 - Queja del consumidor (*Consumer Complaint*). Este formulario debe enviarse al director de departamento que administra el programa en cuestión dentro de un plazo de 21 días calendario a partir de la recepción de la carta del supervisor o director de departamento. El director del departamento investigará la queja y, dentro de un plazo de 21 días calendario a partir de la fecha en que recibió el Formulario 7.6/1 - Queja del consumidor (*Consumer Complaint*), el director de departamento notificará al consumidor sobre su decisión por escrito y por correo postal certificado.

Paso formal 2 – A nivel del director ejecutivo

Si la queja no se resuelve a satisfacción del consumidor, este puede apelar al director ejecutivo, por escrito, dentro de un plazo de 21 días calendario a partir de la recepción de la carta del director del departamento. El director ejecutivo investigará la queja y, dentro de un plazo de 21 días calendario a partir de la fecha en que recibió la apelación escrita del consumidor, el director ejecutivo notificará al consumidor sobre su decisión por escrito y por correo postal certificado.

Paso formal 3 – A nivel de la comisión ejecutiva del consejo de administración

Si la queja no se resuelve a satisfacción del consumidor, este puede enviar una carta por correo postal certificado al presidente del consejo de administración para solicitar una revisión por parte del comité ejecutivo del consejo de administración. Dicha carta debe enviarse dentro de un plazo de 21 días calendario a partir de la recepción de la carta por parte del director ejecutivo. Se llevará a cabo una revisión en la próxima reunión ordinaria del comité ejecutivo. El presidente del consejo de administración notificará al consumidor sobre la decisión del comité ejecutivo por escrito y por correo postal certificado.