



CoC and ESG Program Grievance Appeal Form

El documento de Estándares Escritos para el Continuo de Atención (CoC, por sus siglas en inglés) y la Subvención de Soluciones de Emergencia (ESG, por sus siglas en inglés) establece las políticas y procedimientos de la comunidad para abordar las quejas con un programa financiado por CoC o ESG. Los Estándares Escritos se encuentran en [la página Nuestros Programas del sitio web de Close to Home](#) bajo Políticas Locales. Tanto un cliente como una agencia pueden utilizar este formulario para presentar una apelación formal de queja contra un programa financiado por CoC o ESG.

Antes de presentar una apelación de queja ante el CoC, se debe presentar una queja directamente ante la agencia en cuestión. Póngase en contacto con la agencia para obtener información sobre su proceso y formularios de queja. Si la agencia no responde dentro de las 72 horas posteriores a la presentación de la queja o si el problema no se resuelve mediante el proceso de queja de la agencia dentro de los 30 días, utilice este formulario para llevar el problema al CoC.

Para obtener ayuda con este formulario, mande un correo electrónico a hello@closetohomesa.org o llame al 210-876-0720.

Esta sección solicita información sobre usted como el "Demandante"

Nombre y Apellido

Información de contacto

(teléfono y correo electrónico)

Nombre de la agencia

(si es cliente, déjelo en blanco)

Nombre del director del programa

(si es cliente, déjelo en blanco)

Esta sección solicita información sobre la agencia contra la que está presentando una queja, o el "Demandado":

Nombre de la agencia

Nombre del proyecto

Close to Home

4100 E. Piedras, Suite 105 | San Antonio, TX 78228 | 210.876.0720 | www.closetohomesa.org



Nombre del administrador de casos
/director del programa (si corresponde)

¿Qué categoría representa mejor la naturaleza de la queja? Seleccione todas las opciones que correspondan.

- Participación y requisitos del Sistema de Entrada Coordinada
- Calidad, privacidad o estándares de datos, privacidad o estándares del Sistema de Información de Gestión de Personas sin Hogar
- Requisitos de los componentes del programa, incluida la administración de casos, la determinación de ingresos, la elegibilidad para personas sin hogar, la documentación, la seguridad, la privacidad, etc.
- Vivienda Primero
- Vivienda justa e igualdad de acceso
- Terminación del cliente
- Ley de Violencia contra la Mujer (VAWA), incluido el Plan de Transferencia de Emergencia
- Acceso a los recursos principales, incluida la negativa a ayudar a los clientes a obtener estos recursos
- Desplazamiento debido a la adquisición, rehabilitación o demolición de un proyecto financiada por CoC o ESG
- Separación familiar involuntaria, incluida la denegación de la admisión de una familia a un proyecto de vivienda o refugio en función de la edad y / o el sexo de un niño menor de 18 años
- Coordinación del programa, incluida la negativa a mantener los estándares mínimos para la coordinación continua de sistemas y programas y la integración de las actividades financiadas por CoC y ESG en la mayor medida posible.
- Conflicto de intereses
- Estándares de pintura a base de plomo

Describa la queja en detalle:

Close to Home

4100 E. Piedras, Suite 105 | San Antonio, TX 78228 | 210.876.0720 | www.close-to-homesa.org



Describe el resultado de abordar la queja con la agencia. El CoC no escuchará una apelación de queja hasta que se haya tomado este paso.

¿Qué debe suceder para que se resuelva esta queja?



Devolver el formulario completado por correo electrónico a hello@closetohomesa.org o por correo a:

Close to Home
PO Box 7613
San Antonio, Texas 78207-0613

El Comité de Supervisión del Plan Estratégico para Personas sin Hogar revisará la apelación de queja y comprobará la afirmación en su próxima reunión programada. El proceso incluirá la recopilación de información pertinente y documentación de respaldo de ambas partes para comprobar o desmentir la denuncia. Se enviará una respuesta por escrito a ambas partes dentro de los 60 días hábiles posteriores a la recepción.

Firma: _____ **Fecha:** _____

SOLO USO INTERNO (Para ser completado por Close to Home)

Fecha de recepción: _____

Fecha en que las partes fueron informadas de la recepción: _____

Fecha de la reunión del Comité: _____

Resumen de los resultados:



Nombres y firmas de los miembros del comité:

Close to Home

4100 E. Piedras, Suite 105 | San Antonio, TX 78228 | 210.876.0720 | www.close-to-homesa.org