



DEPARTMENT OF ECONOMIC SECURITY

Your Partner For A Stronger Arizona

¡La Oficina de Resolución de Quejas está aquí para ayudar!

Arizona Department of Economic Security

La Oficina de Resolución de Quejas

1789 W. Jefferson St.
Phoenix, AZ 85007

Tel: 602-364-2860
Gratuito: 1-866-362-2837
Fax: 602-364-2848
Email: Ombudsman@azdes.gov

Horario:
Lunes a Viernes
8:00 am to 5:00 pm

Programa y Empleador con Igualdad de Oportunidades • Bajo los Títulos VI y VII de la Ley de los Derechos Civiles de 1964 (Títulos VI y VII) y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA por sus siglas en inglés), Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, Ley contra la Discriminación por Edad de 1975 y el Título II de la Ley contra la Discriminación por Información Genética (GINA por sus siglas en inglés) de 2008; el Departamento prohíbe la discriminación en la admisión, programas, servicios, actividades o empleo basado en raza, color, religión, sexo, origen, edad, discapacidad, genética y represalias. Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, por favor contactenos al 602-364-2860; Servicios de TTY/TDD: 7-1-1. • Ayuda gratuita con traducciones relacionadas a los servicios del DES está disponible a solicitud del cliente. Free language assistance for DES services is available upon request.

OBM-1000APAMS (1-17)



La Oficina de Resolución de Quejas

¿Usted...

...necesita ayuda
para solicitar asistencia?

...necesita ayuda para entender
cuál asistencia puede recibir?

...tiene una pregunta sobre por qué
se le negaron los beneficios?

**¡La Oficina de Resolución de
Quejas está aquí para ayudar!**

Misión

La misión de la Oficina de Resolución de Quejas del Arizona Department Of Economic Security (DES por sus siglas en inglés) es para mejorar la eficacia, la eficiencia y la capacidad de respuesta de las divisiones del DES que trabajan con clientes al proporcionar asistencia y educación, resolver disputas e investigar quejas en los asuntos relacionados a los procesos y procedimientos administrativos para que se identifiquen posibles problemas individuales y/o sistémicos.

¿Cómo podemos ayudarlo?

La Oficina de Resolución de Quejas ofrece ayuda a los clientes que experimenten problemas con los programas y servicios del DES.

Si usted ha tratado de resolver el problema mediante la oficina o división del programa, pero todavía cree que el problema no ha sido resuelto de manera adecuada y/o que no se le ha tratado de manera justa, por favor comuníquese con la Oficina de Resolución de Quejas.

¿Con cuáles programas podemos ayudarlo?

Todos los programas de DES, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Programa de Asistencia Alimenticia Suplementaria (SNAP por sus siglas en inglés), anteriormente se llamaba estampillas para comida.
- Elegibilidad Médica
- Seguro por Desempleo
- Sustento para Menores
- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF por sus siglas en inglés)
- Cuidado de Niños
- Empleo
- Discapacidades del Desarrollo
- Servicios de Rehabilitación



DEPARTMENT OF ECONOMIC SECURITY

Your Partner For A Stronger Arizona

¿Qué hacemos?

La Oficina de Resolución de Quejas del DES puede ayudar a resolver problemas de manera independiente, imparcial y confidencial. La Oficina de Resolución de Quejas tiene amplios poderes para ver una situación y hacer recomendaciones. La Oficina de Resolución de Quejas no tiene la autoridad para tomar ni anular una decisión, ni establecer políticas.

Abogar

Abogamos por el proceso, no por el cliente ni por la agencia.

Investigar

Pedimos información sobre el caso para ayudar a colaborar en resolver el problema dentro de las normas aprobadas.

Educar

Ayudamos e informamos a los clientes y los miembros del público mediante los programas y servicios del DES, también a navegar los procesos programáticos.

Recomendar

Recomendamos y sugerimos cambios en políticas para prevenir problemas sistémicos y/o individuales.