

ANEXO B – POLÍTICA DE RECLAMOS Y APELACIONES DEL CONDADO DE WAKE

RECLAMOS

¿Hubo un problema con su transporte?

Para presentar un elogio o un reclamo, el cliente debe llamar al Centro de Atención de Llamadas de GoWake Access al (919) 212-7005, presionar la opción 4 o comunicarse con el Equipo de Administración de la Experiencia del Consumidor al 919-212-7155. También es posible presentar un reclamo en línea:

<http://www.wakegov.com/humanservices/administration/Pages/HSComplaintForm.aspx>

Los reclamos deben informarse dentro de las 24 a 48 horas posteriores al incidente. El representante ingresará la información en una base de datos y la distribuirá a la persona apropiada. Agradecemos todos y cada uno de los comentarios oportunos, con tanto detalle como sea posible.

El personal de GoWake Access hará un seguimiento con las personas adecuadas para corregir y resolver el problema. El cliente recibirá una llamada telefónica/carta verificando que se presentó el reclamo y cuáles son las medidas correctivas.

Si no está satisfecho con la resolución, entonces los clientes pueden apelar las acciones iniciadas con respecto a las resoluciones de los reclamos dentro de los 7 días posteriores a la fecha de la notificación de la resolución dirigiéndose al Gerente de Transporte por escrito a la dirección que se indica a continuación. La apelación debe incluir toda la información relevante.

**GoWake Access Services
(Servicios de GoWake
Access)
220 Swinburne Street
PO Box 46833
Raleigh, NC 27620-6833
Atención: Anita Davis, Gerente de Transporte**

APELACIONES

Quien presenta el reclamo puede apelar las acciones iniciadas con respecto a la resolución de del reclamo dentro de los (7) días posteriores a la fecha de la notificación de la resolución dirigiéndose al Gerente de Transporte por escrito a la dirección que se indica a continuación. La apelación debe incluir toda la información relevante.

Wake County Human Services
Transportation Manager
(Gerente de Transporte de Servicios
Humanos del Condado de Wake)
220 Swinburne St
P O Box 46833
Raleigh, NC 27620-6833

La Gerente de Transporte intentará resolver la apelación comunicándose con la persona que presenta el reclamo y otras partes interesadas. Si la Gerente de Transporte no puede resolver el reclamo dentro de los tres (3) días hábiles, entonces la apelación será enviada y considerada por el Director Adjunto de

WCHS (Servicios Humanos del Condado de Wake). El Director Adjunto de WCHS responderá a la persona que presenta el reclamo por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles. La decisión del Director de WCHS es definitiva. Las apelaciones y su resolución final se ingresarán en la base de datos de Lotus Notes y se informarán como parte del informe de gestión mensual del proveedor de GoWake Access, que se proporciona al personal de GoWake Access y a las Agencias del Patrocinador.