

¿Cómo arreglo las malas condiciones en mi refugio?

Tiene derecho a una unidad de refugio limpia e higiénica. Eso significa que debe estar en buen estado y no tener problemas con ratones, ratas o insectos.

Debe comunicarse con su trabajador social en el refugio para reportar las malas condiciones. Algunos refugios tienen formularios para solicitar reparaciones. El trabajador social debe programar para que alguien arregle los problemas en su unidad o avisarle la próxima vez que un exterminador venga al refugio. Es una buena idea anotar cuándo se comunicó con el trabajador social y qué le dijo. Si el trabajador social no ayuda, puede presentar una queja por escrito al director del refugio. Si lo desea, puede presentar una queja por escrito utilizando al Formulario para quejas del pueblo: <https://www1.nyc.gov/assets/dhs/downloads/pdf/DHS-38-spanish.pdf>.

Si el problema aún no mejora, puede presentar una queja ante el Departamento de Servicios para Personas sin Vivienda (The Department of Homeless Services, DHS).

¿Cómo presento una queja ante el Departamento de Servicios para Personas sin Vivienda (The Department of Homeless Services, DHS) sobre las condiciones en mi unidad de refugio?

Puede presentar una queja llamando al 311. En la Ciudad de Nueva York, el 311 es una línea directa las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que le permite comunicarse con cualquier agencia de la Ciudad. Puede usar este número para presentar quejas sobre malas condiciones, así como malos tratos por parte del personal del refugio o cualquier otro problema. 311 debe transferirlo a la “Oficina del Defensor del Pueblo” (“Office of the Ombudsman”) del DHS para presentar su queja. También puede comunicarse directamente con la Oficina del Defensor del Pueblo llamando al 1-800-994-6494 o enviando un correo electrónico a ombudsman@dhs.nyc.gov.

Al presentar una queja sobre las condiciones, es una buena idea tener pruebas fotográficas. Cuando presente una queja sobre el personal, intente obtener su(s) nombre(s) y título(s).

¿Puedo hablar con alguien en persona en DHS sobre mis quejas?

¡Sí! Puede reunirse con un representante de DHS visitando a la Oficina del Defensor del Pueblo. La oficina está ubicada en 109 East 16th Street, piso 20 en Manhattan.

Puede llegar tomando el tren 4, 5, 6, L, N, Q, R, o W hasta la estación “14th Street – Union Square” o tomando el tren F o M hasta la estación “14th Street/ 6th Avenue.” La Oficina del Defensor del Pueblo está abierto de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. También puede llamar a la oficina al 1-800-994-6464 para programar una cita.

¿Qué sucede después de presentar una queja ante el DHS?

Si llama al 311 o a La Oficina del Defensor del Pueblo, le informarán al personal del DHS sobre la queja. Si el personal de DHS está de acuerdo que hay un problema, le indicará al refugio que solucione el problema. Cuantas más quejas reciba el DHS sobre un refugio en

particular, es más probable que solucione el problema. Si sus vecinos del refugio están experimentando las mismas dificultades que usted, debe decirles que también presentan una queja.

¿Qué puedo hacer si DHS no responde a mi queja?

Si el DHS no responde a su queja y el problema persiste, debe presentar otra queja e informar a la Oficina del Defensor del Pueblo que se ignoró la primera queja. También puede presentar una queja ante el Departamento de Preservación y Desarrollo de la Vivienda (Department of Housing Preservation and Development, HPD) de la Ciudad de Nueva York. HPD es la agencia de la Ciudad que hace cumplir el Código de Mantenimiento de Vivienda de la Ciudad de Nueva York, que cubre problemas de condiciones en la vivienda, como calefacción y agua caliente, moho, plagas, fugas de gas y seguridad contra incendios. Puede comunicarse con HPD llamando al 311 o presentando una queja en línea. El HPD puede venir a su refugio para realizar una inspección como resultado de su queja, y pueden dictar infracciones contra el refugio. Puede verificar si hay alguna infracción abierta en su refugio aquí:

<https://www1.nyc.gov/site/hpd/about/hpd-online.page>.

Si la queja es sobre las condiciones del refugio que están afectando su salud o seguridad, puede llamar a la línea directa del Proyecto de Derechos de las Personas sin Hogar de Sociedad de Ayuda Legal (The Legal Aid Society's Homeless Rights Project) al 1-800-649-9125 de lunes a viernes de 10 a.m. a 3 p.m.

También puede comunicarse con Coalition for the Homeless (CFH) llamando a su línea directa al 1-888-358-2384. Coalition for the Homeless (CFH) está abierto de lunes a viernes de 9 a. m. a 5 p. m. y le devolverán su llamada lo antes posible. CFH monitorean regularmente los refugios para inspeccionar las condiciones. Es útil si puede mostrar evidencia de las condiciones cuando habla con el personal de CFH.