

Spanish

Haciendo un comentario o queja



S O C I A L
S E C U R I T Y
A G E N C Y



INVESTOR IN PEOPLE

Jobs & Benefits

JobCentre

DEPARTMENT for EMPLOYMENT and LEARNING



S O C I A L
S E C U R I T Y
A G E N C Y

AGENCIJA ZA SOCIJALNO OSIGURANJE

Haciendo un comentario o queja

¿Tiene algún comentario?

Apreciamos cualquier comentario que pueda tener acerca del servicio que ha recibido. Por favor informe a la oficina que trata con usted.

¿Tiene alguna queja?

Infórmenos si no está contento con:

- la calidad del servicio;
- algo que hagamos hecho; o
- algo que no hemos hecho.

Deseamos saber cómo rectificar las cosas. Si hemos cometido una equivocación, deseamos aprender de esta, para poder mejorar nuestro servicio.

Consideraremos rápidamente su queja.

- Si nos llama por teléfono, tomaremos los detalles y le responderemos por teléfono, o por escrito si usted lo prefiere, dentro de 10 días laborales.
- Si nos escribe, confirmaremos haber recibido la carta dentro de dos días laborales después de haberla recibido. Tratamos de ofrecer una respuesta completa dentro de 10 días laborales. Si no es posible, le mantendremos informados del progreso.

Cómo presentar una queja

Primer paso

La primera cosa que hay que hacer es contactar al oficial que trata su caso, o al jefe de oficina para informarle detalladamente. Ellos son las mejores personas para investigar su queja. Encontrará sus domicilios y números de teléfono en muchas de las cartas que le hemos enviado, o en la guía de teléfonos bajo Department for Employment and Learning o la Social Security Agency.

Segundo paso

Si no está satisfecho con nuestra respuesta a su queja, puede escribir al gerente principal responsable. Le ofreceremos su nombre y dirección en nuestra respuesta a su queja original.

Tercer paso

Si cree que el gerente principal no ha solucionado su queja, puede escribir al Secretario Permanente del Department for Employment and Learning o al Ejecutivo Principal de la Social Security Agency.

La respuesta recibida del gerente principal le informará de la persona que debe contactar.

Cuarto paso (sólo Social Security Agency)

Si ha escrito al Ejecutivo Principal y todavía no está satisfecho, y desea que una persona independiente investigue su queja, puede telefonar o escribir al Independent Case Examiner. El Independent Case Examiner no es parte de la Social Security Agency, y su servicio es gratis.

Si somos responsables de una equivocación

A pesar de que hacemos todo lo posible para hacer bien las cosas, a veces nos equivocamos. Si sucede esto:

- explicaremos lo que ha sucedido;
- pediremos disculpas por nuestra equivocación;
- haremos algo para rectificar esto; y
- consideraremos compensarle, si es apropiado.

Encontrará más información en la 'Financial Redress for Maladministration Guide' la cual podrá ver en nuestras oficinas de Jobs & Benefits o Social Security.

¿Si tiene alguna queja?

Infórmenos, por favor.

Contacte al oficial o jefe de la oficina que trata su caso.

Si no está satisfecho con su respuesta, escriba al gerente principal responsable.

Si todavía no está satisfecho, escriba al Secretario Permanente o al Ejecutivo Principal.

(sólo Social Security Agency) Si ha escrito al Ejecutivo Principal y todavía no está satisfecho y prefiere una revisión independiente de su caso, escriba al Independent Case Examiner.

Aunque no es parte de nuestro proceso de investigación de quejas, usted puede pasar el caso al Ombudsman en cualquier momento.

Permanent Secretary (Secretario Permanente)
Department for Employment and Learning
Adelaide House
39-49 Adelaide Street
Belfast, BT2 8FD
Teléfono: 028 9025 7400
Páginas Web: www.delni.gov.uk
E-mail: del@nics.gov.uk

Chief Executive (Ejecutivo Principal)
Social Security Agency
Lighthouse Building
1 Cromac Place
Gasworks Business Park Ormeau Road
Belfast BT7 2JB
Teléfono: 028 9082 9473
Páginas Web: www.ssani.gov.uk
E-mail: customerservice.unit@dsdni.gov.uk

Independent Case Examiner
PO Box 1245
Belfast, BT2 7DF
Teléfono: 0845 606 0777
E-mail: ice@dwp.gsi.gov.uk

The Ombudsman para Irlanda del Norte
33 Wellington Place
Belfast, BT1 6HN
Teléfono: 0800 343424