



North Carolina Balance of State Continuum of Care

bos@ncceh.org

919.755.4393

www.ncceh.org/BoS

Encuesta al Consumidor

Entrada Coordinada a Albergue de Emergencia



Instrucciones: Le pedimos que nos diga cómo fue atendido durante el tiempo que careció de vivienda; por favor, responda con la mayor honestidad posible, ya que las respuestas a esta encuesta nos ayudarán a mejorar los servicios en la comunidad.

Responder a esta encuesta es opcional y quien responda permanecerá en el anonimato. Sus respuestas no serán leídas por el personal, ni tampoco afectarán los servicios que ahora reciba de esta agencia; también pudiera optar por responder solo algunas de las preguntas.

Para completar la encuesta electrónicamente, puede escanear el código QR mostrado a la izquierda. De completar la encuesta en papel, métala en el sobre que le han entregado y séllelo; deposite el sobre sellado en el buzón recolector que le muestre el administrador de casos.

Si desea obtener ayuda para leer las preguntas de la encuesta, o para poder escribir sus respuestas, solicítelo al personal de la agencia. O bien, puede solicitar que lo pongan en contacto con alguien de una agencia diferente y obtener ayuda.

Los servicios de retransmisión de telecomunicaciones del sistema *TTY* permiten a las personas con dificultades de audición o del habla usar el sistema telefónico vía mensajes de texto (TTY) u otro dispositivo y así poder llamar a otras personas con tales dificultades o sin ellas. Para acceder a este sistema, **marque al servicio 711.**

Fecha:

Nombre de la agencia que le entregó esta encuesta:

1. **¿Hay un albergue de emergencia en la localidades donde atravesó por la carencia de vivienda?**
 - a. Sí
 - b. No
2. **¿A cuántos albergues intentó tener acceso antes de que entrara a este albergue de emergencia?**
 - a. Cero, este es el primer albergue al que me dirigí
 - b. 1-5 albergues
 - c. 6-10 albergues
 - d. 11-20 albergues
3. **¿Cómo se enteró del albergue de emergencia en el que se encuentra ahora? (Marque todas las respuestas que correspondan)**
 - a. Ya había estado aquí antes
 - b. Me enteré por otra persona
 - c. Llamé al servicio 2-1-1
 - d. La encontré en internet
 - e. Fui referido hasta aquí por otra agencia



North Carolina Balance of State Continuum of Care

bos@ncceh.org

919.755.4393

www.ncceh.org/BoS

4. ¿El albergue estaba abierto en horario conveniente par que pudiera tener acceso a una cama?
 - a. Sí, estaba abierto cuando llegué
 - b. No, fue difícil llegar a tiempo para tener acceso a una cama
 - c. No, me rechazaron o me perdí de la fecha límite, por lo que tuve que regresar otro día
5. ¿El albergue tenía accesibilidad para personas con distintos niveles de capacidades?
 - a. Sí
 - b. No
6. En dicha agencia, ¿hicieron alguna de las siguientes cosas cuando usted llegó ahí? (*Marque todas las opciones que apliquen*)
 - a. Me preguntaron si necesitaba ayuda de una agencia que atiende casos de violencia doméstica
 - b. Me preguntaron sobre mis necesidades médicas o me brindaron atención médica
 - c. Me proveyeron comida
7. ¿Recibió evaluación para la obtención de recursos de parte del servicio Herramientas de Evaluación para la Remisión de Personas sin Vivienda¹?
 - a. Sí
 - b. No
8. De haber sido evaluado por el servicio *HART*, ¿entendió las preguntas que le hicieron?
 - a. Sí, entendí todas las preguntas
 - b. Sí, entendí la mayoría de las preguntas
 - c. No, las preguntas eran difíciles de entender
 - d. No, no fui evaluado por el el servicio *HART*
9. De haber sido evaluado por el el servicio *HART*, ¿se sintió cómodo respondiendo las preguntas?
 - a. Sí, me sentí cómodo respondiendo a todas las preguntas
 - b. Sí, me sentí cómodo respondiendo a la mayoría de las preguntas
 - c. No, no me sentí cómodo respondiendo a las preguntas
 - d. No, no fui evaluado por el el servicio *HART*
10. ¿Ha sido tratado con respeto por parte del personal del albergue? (encierre en un círculo una opción)
 - a. Nunca soy tratado con respeto por el personal del albergue
 - b. Rara vez soy tratado con respeto por el personal del albergue
 - c. Algunas veces soy tratado con respeto por el personal del albergue
 - d. Usualmente soy tratado con respeto por el personal del albergue
 - e. Siempre soy tratado con respeto por el personal del albergue
11. ¿Qué tipo de asistencia le brindaron para ayudarle a encontrar vivienda? (*Marque todas las respuestas que correspondan*)
 - a. Me dieron una lista de propietarios arrendadores a quienes llamar
 - b. Alguien llamó a propietarios arrendadores en mi nombre
 - c. Me llevaron a citas con propietarios arrendadores
 - d. Recibí ayuda para pagar el depósito de garantía de renta y/o de servicios públicos
 - e. No recibí ayuda para encontrar vivienda
12. ¿Le informaron que podía presentar una queja de haber sentido que alguien a cargo de la provisión de servicios o de vivienda le discriminó o le maltrató?
 - a. Sí
 - b. No

¹ Homeless Assessment Referral Tool, HART



North Carolina Balance of State Continuum of Care

bos@ncceh.org

919.755.4393

www.ncceh.org/BoS

13. ¿Se ha sentido discriminado de parte de alguna agencia a la que acudió en busca de vivienda o de servicios?

- a. Sí
- b. No

Todas las personas que han recibido servicios de Estado de Equilibrio de NC² Continuidad de Atención³ pueden presentar una queja si han sido discriminadas o maltratadas durante el tiempo que carecían de vivienda.

Si usted tiene una queja debido a los servicios provistos por una Subvención para Soluciones de Emergencia o debido a un proyecto financiado por los servicios de Continuidad de Atención, antes de presentar una queja ante el servicio de Continuidad de Atención, primero debe completar el proceso de quejas, el cual está disponible a través de la agencia pertinente financiada por Estado de Equilibrio de NC Continuidad de Atención.

Si no está satisfecho con el resultado de la queja presentada ante un proveedor del servicio Estado de Equilibrio Continuidad de Atención de NC y desea apelar el resultado ante el servicio de Continuidad de Atención, puede presentar la queja por escrito a la Coalición NC para Terminar con la Falta de Vivienda⁴, el solicitante colaborativo del servicio Estado de Equilibrio de NC, vía correo electrónico a: (bos@ncceh.org); o bien, por correo postal a *NCCEH, RE: CoC Grievance, P.O. Box 27.692, Raleigh, NC 27611*.

Utilice el espacio a continuación para compartir cualquier experiencia positiva o negativa por la que haya pasado al momento de acceder o alojarse en un albergue de emergencia.

² NC Balance of State, BoS

³ Continuum of Care, CoC

⁴ NC Coaliton to End Homelessness, NCCEH