

DEVELOPMENTAL ENRICHMENT CENTERS

Proceso de quejas de servicios relacionados con la ADA

Developmental Enrichment Centers (DEC) agradece los comentarios, complementos y quejas de los clientes sobre sus experiencias al usar los servicios de DEC. Los comentarios de los clientes nos ayudan a identificar las áreas que necesitan mejoras, y los elogios siempre son apreciados.

Todas las quejas de los clientes se revisan cuidadosamente, y las enviadas por los clientes que experimentan problemas de accesibilidad o relacionados con la ADA se revisan adicionalmente para verificar el cumplimiento de las políticas de DEC por parte del Administrador de Garantía de Calidad. Para presentar una queja de servicio relacionada con la ADA, los clientes pueden comunicarse con DEC utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

Por correo a:

Developmental Enrichment Centers
c/o Quality Assurance Department
16809 N. 53rd Ave, Ste. 2
Glendale, AZ 85306

Por teléfono: (602) 993-5153, o TRS 7-1-1

a través del sitio web de OCTA:

www.dec-az.org

por correo electrónico:

info@dec-az.com

DEC investigará la queja y comunicará rápidamente una respuesta al cliente con 10 días hábiles.

Todos los métodos de envío darán como resultado que el departamento de Garantía de Calidad reciba la información de la queja y la ingrese en la base de datos de comentarios del cliente, que documenta cada queja recibida y todas las actividades de seguimiento relacionadas. Los clientes con una queja relacionada con la ADA recibirán un número de referencia de confirmación / seguimiento de la queja, generalmente dentro del mismo día, pero a más tardar diez (10) días hábiles a partir del día en que DEC recibe la queja. Si el cliente no recibe una respuesta dentro del plazo de diez (10) días, puede llamar al Administrador de Garantía de Calidad al 602-993-5153 para obtener el número de referencia de confirmación / seguimiento.

DEC investiga todas las quejas e implementa cualquier acción correctiva que se tome. Las quejas relacionadas con ADA o elementos de accesibilidad reciben una revisión adicional por parte del CEO después de que se haya completado la investigación. Después de que se haya completado la revisión de supervisión de cumplimiento de la ADA, el Administrador de Garantía de Calidad proporcionará una respuesta por escrito al cliente, a la dirección de contacto proporcionada, dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de la queja. Todas las quejas se investigan en unas pocas semanas, pero algunas pueden requerir una investigación más extensa o requerir más tiempo para identificar medidas correctivas. En cualquier caso, se proporcionará una respuesta por escrito al cliente dentro de los noventa (90) días.

Ya sea que nuestros clientes presenten quejas sobre problemas de servicio o compartan una gran experiencia, agradecemos la oportunidad de ser de servicio.