

**Centro de Justicia Pública**  
**Trámite de Quejas del Cliente**  
Vigente a partir del 1 de octubre de 2011

Este documento le explica su derecho de presentar una queja con el Centro de Justicia Pública (PJC) si no le proveímos los servicios legales que usted pidió, o si usted tiene una queja sobre los servicios legales que recibió.

**Los tipos de quejas**

Usted puede presentar una queja si el PJC no le proveyó los servicios legales que usted pidió. Sin embargo, hay que entender que usted no tiene derecho a recibir servicios legales del PJC. El PJC puede decidir proveerle consejo, una referida, ayuda limitada, o puede decidir representarlo a usted como cliente. Los factores que el PJC considera para determinar si le puede proveer cualquier nivel de servicios incluyen el tipo de problema legal, y la disponibilidad del personal y otros recursos. Usted tiene derecho a ser tratado con cortesía y respeto, sin importar si le podemos proveer los servicios o no.

Usted también puede presentar una queja sobre los servicios que el PJC le proveyó.

**El trámite para hacer una queja**

Usted puede presentar una queja escrita o verbal al Director Ejecutivo del PJC de las siguientes maneras:

- Mandar un correo electrónico a [director@publicjustice.org](mailto:director@publicjustice.org).
- Llamar al (410) 625-9409. Dígale a la persona que le atienda en español que desea hacer una queja del cliente al Director Ejecutivo. Él o ella le indicará cómo dejar un mensaje en el buzón de voz del Director.
- o
- Mandar una carta al:  
Director Ejecutivo  
Centro de Justicia Pública  
1 N. Charles St. Ste. 200  
Baltimore, MD 21201

Por favor, contacte al Director Ejecutivo lo más antes posible, y dentro de 60 días desde la fecha del incidente o decisión. Cuando deja mensaje o escribe al Director, incluya su nombre, la manera en que podemos comunicarnos con usted, y una descripción de lo que pasó.

El Director investigará la queja y le responderá lo mas antes que pueda, pero dentro de 60 días. La decisión del Director sobre no proveer servicios legales será final.

## **Trámite para apelar la queja sobre los servicios legales que recibió**

Este trámite de apelar sólo aplica a las quejas sobre los servicios legales que recibió del PJC. Si usted no está satisfecho con la decisión del Director, usted puede apelar al Presidente de la Junta de Directores. Usted tiene que mandar esta carta dentro de 30 días desde la decisión del Director Ejecutivo. Mande la carta a:

Presidente  
Junta de Directores  
Centro de Justicia Pública  
1 N Charles St. Ste. 200  
Baltimore MD 21201

Si no puede mandar una carta a la Junta, dígalo al Director. El Director le dará nuestro récord de su queja a la Junta.

El Presidente o los miembros designados de la Junta investigarán la queja y le responderán lo más antes que puedan, y dentro de 90 días. Esta decisión será final.

Es posible que tenga otros remedios aparte de este trámite de quejas. Si necesita más información, debería comunicarse con un abogado.