

Consejo de Gobiernos de Whatcom (WCOG)

Política de Quejas

El público dentro del área de servicio del Consejo de Gobiernos de Whatcom (WCOG) es una parte fundamental de nuestra agencia, y sus comentarios son clave para su funcionamiento.

La Política de Quejas del WCOG se estableció para garantizar que el público cuente con una forma fácil y accesible de compartir sus comentarios. WCOG está abierto a recibir cualquier opinión, incluidas quejas, comentarios, sugerencias o inquietudes.

Cómo contactar a WCOG

El Director Ejecutivo del WCOG es la persona responsable de recibir, revisar y dar seguimiento a los comentarios. El Director Ejecutivo del WCOG puede contactarse de las siguientes maneras:

- **Correo postal (EE. UU.):** la retroalimentación puede enviarse por correo al Director Ejecutivo del WCOG a 314 E. Champion Street, Bellingham, WA 98225
- **Teléfono:** El público puede comunicarse con la Dirección Ejecutiva de WCOG al (360) 676-6974. Esta línea está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- **Correo electrónico:** El público puede contactar al Director Ejecutivo del WCOG por correo electrónico en: wcog@wcog.org
- **Fax:** El público puede enviar comentarios por escrito vía fax al (360) 738-6232.

Proceso de revisión de comentarios

Todos los comentarios del público son importantes y serán revisados por el Director Ejecutivo. Después de revisarlos, el Director Ejecutivo distribuirá la comunicación a la(s) persona(s) representante(s) del WCOG que corresponda(n).

- Las inquietudes del público, quejas o reconocimientos al personal se canalizarán al supervisor correspondiente.
- Las recomendaciones o comentarios sobre el servicio se enviarán a los departamentos de planeación y de gestión de movilidad .
- Las preguntas relacionadas con discriminación o sesgo serán atendidas por el Director Ejecutivo.

Acuse de Recibo de Comentarios

Toda persona que envíe un comentario o una queja a WCOG recibirá una respuesta, siempre que proporcione datos de contacto legibles.

- Se dará respuesta a los comentarios dentro de siete días hábiles posteriores a su recepción.

Proceso de apelación

Cualquier persona que no quede satisfecha con la respuesta que reciba del WCOG puede apelar la decisión ante el Comité Ejecutivo del WCOG.

Información sobre la política

La información sobre la Política de Quejas del WCOG, incluida la forma de presentar una queja, se pondrá a disposición en el sitio web de WCOG en www.wcog.org:

Seguimiento

El WCOG deberá mantener un sistema de seguimiento para quejas que asigne una identificación única a cada comunicación del cliente y permita fácil acceso a la información sobre el estado de la queja en cualquier momento.

Protección contra represalias

El público debe poder enviar comentarios sin temor a represalias por parte del WCOG. Si una persona considera que está siendo tratada de manera injusta en respuesta a los comentarios que proporcionó, debe comunicarse con el Director Ejecutivo del WCOG o, si se trata del Director Ejecutivo, debe comunicarse con el Comité Ejecutivo del WCOG.