



# North Carolina Balance of State Continuum of Care

bos@nceeh.org

919.755.4393

www.nceeh.org/BoS

## Encuesta al Consumidor

### Realojamiento Rápido Coordinado y/o Vivienda de Apoyo Permanente



**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. **¿Cómo se enteró de los servicios que ofrece esta agencia?**
  - 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
2. **¿En cuál de los siguientes aspectos le ayudó la agencia o el programa? (Marque todas las respuestas que correspondan)**
  - 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
  - d. Me ayudaron a encontrar una vivienda nueva o me refirieron a un programa de vivienda
3. **Durante el tiempo que estuvo sin vivienda, ¿dónde se quedó la mayoría del tiempo?**
  - a. Me alojé en un albergue
  - b. Me quedé en la calle, en mi coche, en una tienda de campaña o en un inmueble abandonado
  - c. Me alojé en otro lugar



# North Carolina Balance of State Continuum of Care

bos@ncceh.org

919.755.4393

www.ncceh.org/BoS

4. **¿Cuánto tiempo atravesó con falta de vivienda?**
  - a. 1 – 2 semanas
  - b. 1 – 2 meses
  - c. 3 – 6 meses
  - d. 6 meses – 1 año
  - e. Más de 1 año
5. **¿Recibió evaluación para la obtención de recursos de parte del servicio Herramientas de Evaluación para la Remisión de Personas sin Vivienda<sup>1</sup>?**
  - a. Sí
  - b. No
6. **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 servicio *HART*
  - e.
7. **De haber sido evaluado por 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 servicio *HART*
8. **¿Cuánto tiempo pasó desde que se le evaluó hasta mudarse a una vivienda?**
  - a. 1 – 2 semanas
  - b. 1 – 2 meses
  - c. 3 – 6 meses
  - d. Más de 6 meses
9. **¿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
10. **¿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
11. **¿Se ha sentido discriminado de parte de alguna agencia a la que acudió en busca de vivienda o de servicios?**
  - a. Sí
  - b. No

---

<sup>1</sup> Homeless Assessment Referral Tool, HART



# North Carolina Balance of State Continuum of Care

[bos@ncceh.org](mailto:bos@ncceh.org)

919.755.4393

[www.ncceh.org/BoS](http://www.ncceh.org/BoS)

**Todas las personas que han recibido servicios de Estado de Equilibrio de NC<sup>2</sup> Continuidad de Atención<sup>3</sup> 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 Vivienda<sup>4</sup>, el solicitante colaborativo del servicio Estado de Equilibrio de NC, vía correo electrónico a: ([bos@ncceh.org](mailto:bos@ncceh.org)); o bien, por correo postal a *NCCEH, RE: CoC Grievance, P.O. Box 27692, 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 encontrar vivienda permanente.**

---

<sup>2</sup> *NC Balance of State, BoS*

<sup>3</sup> *Continuum of Care, CoC*

<sup>4</sup> *NC Coaliton to End Homelessness, NCCEH*