

## Esto es lo que podemos hacer para ayudar

- Dar información sobre servicios para personas sin hogar.
- Explicar sus derechos y responsabilidades en el refugio.
- Responder las quejas sobre los servicios de refugio, incluyendo las condiciones físicas, el comportamiento del personal y del cliente, y los servicios sociales y de realojamiento.
- Mediar y resolver conflictos entre los clientes y el personal.
- Explicar los programas de ayuda para el pago del alquiler y los criterios de elegibilidad.
- Ofrecer prevención de la falta de vivienda y apoyo después de la atención.
- Dar ayuda general, incluyendo derivaciones a otras agencias de la ciudad y servicios comunitarios.

*Tenga en cuenta que nuestra oficina no toma decisiones sobre las solicitudes de traslado de refugio.*

## Información de contacto



**CORREO ELECTRÓNICO**  
Ombudsman@dss.nyc.gov



**TELÉFONO**  
Línea directa de refugios:  
**(718) 557-1399**  
Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Oficina del Defensor del Pueblo:  
**(800) 994-6494**  
De lunes a viernes  
De 9:00 a. m. a 5:00 p. m.



**EN PERSONA**  
109 E 16<sup>th</sup> Street, 8<sup>th</sup> Floor  
New York, NY 10003  
De lunes a viernes  
De 9:00 a. m. a 4:00 p. m.

**NYC**

Department of  
Homeless Service  
Department of  
Social Services

BRC-1043 (S) 05/2023  
ENG Rev. 05/2023

© Copyright 2023. Administración de Recursos Humanos de la Ciudad de Nueva York/Departamento de Servicios Sociales. Si quiere obtener permiso para reproducir todo el material o una parte de este, comuníquese con la Administración de Recursos Humanos de la Ciudad de Nueva York.

## Oficina del Defensor del Pueblo



¿Qué es la Oficina del Defensor del Pueblo?

Comuníquese con la Oficina del Defensor del Pueblo

Más recursos

Cómo podemos ayudar

**NYC**

Department of  
Homeless Service  
Department of  
Social Services

# ¿Qué es la Oficina del Defensor del Pueblo?

## La Oficina del Defensor del Pueblo da apoyo a las personas y las familias sin hogar de la Ciudad de Nueva York:

- Ofrece experiencia de apoyo al cliente al escuchar de modo eficaz y compasivo, y administración de casos oportuna y centrada en el cliente.
- Ayuda a los clientes para que tengan un acceso más justo a los recursos esenciales.
- Mejora la calidad de vida del cliente mientras está en el refugio.
- Aboga para que el cliente tenga un papel significativo en los procesos de toma de decisiones que afectan a su vida.

## Comuníquese con la Oficina del Defensor del Pueblo



### ENVÍENOS UN CORREO ELECTRÓNICO

Puede enviarnos sus problemas y preocupaciones en cualquier momento a [Ombudsman@dss.nyc.gov](mailto:Ombudsman@dss.nyc.gov).



### LLÁMENOS

Puede hablar con nosotros por teléfono.

- Llame a la línea directa de refugios al **(718) 557-1399** o al **311** para reportar quejas sobre refugios o solicitar reparaciones. El personal está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Llame a la Oficina del Defensor del Pueblo al **(800) 994-6494** para hablar de su situación con algún miembro del personal. Los miembros del personal están disponibles lunes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. Los mensajes que se dejen en este número los responderá el personal durante el horario laboral.



### VISÍTENOS

Puede reunirse con un miembro del personal en nuestra oficina para hablar de su situación.

El personal está disponible lunes a viernes de 9:00 a. m. a 4:00 p. m.

## Más recursos

### Advocates for Children of New York (AFC)

- (212) 947-9779

### Coalición para Personas sin Hogar (Coalition for the Homeless)

- (212) 776-2000

### Oficina del Alcalde para Asuntos de Inmigrantes (MOIA)

- (212) 788-7654

### NYC 311

- Llame al 311



### Administración de Servicios para Niños de NYC (ACS)

- Llame al 911 en caso de emergencia
- (877) KIDS-NYC [(877) 543-7692]
- Oficina de Defensa: (212) 676-9421

### Comisión de Derechos Humanos de NYC (CHR)

- (718) 722-3131

### Departamento para las Personas Mayores de NYC (DFTA)

- Llame al 311 (pida hablar con un especialista de Servicio Social)

### Departamento de Servicios para Veteranos de NYC (DVS)

- (833) VETS-NYC [(833) 838-7692]

### Youth Connect del Departamento de Desarrollo de la Juventud y la Comunidad de NYC (DYCD)

- (800) 246-4646

### Administración de Recursos Humanos de NYC (HRA)

- Conexión Empresarial: (877) 585-JOBS [(877) 585-5627]
- Línea de información: (718) 557-1399

### Línea directa de Safe Horizon (violencia doméstica)

- Llame al 911 en caso de emergencia
- (800) 621-HOPE [(800) 621-4673]