



# Cómo presentar una queja o darnos sus impresiones

## Nuestro proceso de quejas y comentarios

Si no hemos cumplido con nuestros compromisos de prestación de servicio, deseamos saber lo que usted piensa. Su experiencia puede ayudarnos a mejorar nuestro servicio para todos.

Nos proponemos resolver su queja o comentarios críticos lo más pronto posible.

Si se trata de una queja de carácter complejo y no es posible finalizarla cuando usted nos contacta por primera vez, podría ser derivada a un funcionario especializado en quejas.

## Cómo presentar una queja o darnos sus comentarios

La manera más rápida de resolver su queja es llamarnos a nuestra línea de Feedback and Complaints al **1800 132 468**.

Si requiere un intérprete, puede hablar con nosotros en su propio idioma

- Servicios y pagos de Centrelink **131 202**
- Servicios de Medicare y Child Support **131 450**

Puede también escribirnos ya sea:

- en línea en **[humanservices.gov.au/feedback](https://humanservices.gov.au/feedback)**
- por correo a DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

## Le pedimos que:

- dé detalles de su queja
- nos diga cuál es el resultado que prefiere
- dé un número telefónico de contacto
- sea respetuoso y cortés con el personal
- suministre información completa, exacta y oportuna

## Después de recibir su queja, nosotros:

- le responderemos lo más pronto posible. Por lo general, le responderemos dentro de los 5 días hábiles siguientes y resolveremos su queja dentro de un plazo de 10 días hábiles
- le mantendremos informado del avance de su queja, o le informaremos si necesitamos más tiempo

## Si no podemos resolver su queja

Puede presentar una queja:

- al Commonwealth Ombudsman, si considera que ha sido tratado en forma injusta o poco razonable
- a la Office of the Australian Information Commissioner, si su queja se refiere al manejo de su información personal



# How to make a complaint or provide feedback

## Our complaints and feedback process

If we haven't met our service commitments, we want to hear from you. Your experience can help us improve our service for everyone.

We aim to resolve your complaint or feedback as soon as possible.

If your complaint is complex and unable to be finalised when you first contact us, it may be referred to a specialist complaints officer.

## How to make a complaint or provide feedback

The quickest way to resolve your complaint is to call us on our Feedback and Complaints line **1800 132 468**.

If you require an interpreter, you can speak to us in your own language

- Centrelink services and payments **131 202**
- Medicare and Child Support services **131 450**

You can also write to us either:

- online at [humanservices.gov.au/feedback](https://humanservices.gov.au/feedback)
- by post to, DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

## We ask that you:

- provide details of your complaint
- tell us your preferred outcome
- provide a contact phone number
- be respectful and courteous to staff
- provide complete, accurate and timely information

## After we receive your complaint, we will:

- respond to you as quickly as possible. Generally we will respond to you within 5 working days and resolve your complaint within 10 working days
- keep you informed of the progress of your complaint or inform you if we need more time

## If we are unable to resolve your complaint

You can lodge a complaint with either:

- the Commonwealth Ombudsman, where you believe you were unfairly or unreasonably treated
- the Office of the Australian Information Commissioner, if your complaint relates to the handling of your personal information