

Purpose and Function



Child and Family Well-Being (CFWB) Office of the Ombudsman:

- Informs callers of CFWB policies and procedures
- Registers and monitors complaints regarding CFWB
- Conducts internal reviews of complaints regarding policy, procedures and social work practice
- Facilitates complaint resolution in an impartial, objective and professional manner
- Elevates findings and recommendations to management to ensure that policies and practices meet State and Federal laws, and are consistent with the mission and goals of CFWB
- Provides resource information about non-CFWB agencies and/or services

Office of the Ombudsman
Contact Information
(619) 338-2098

For written inquiries,
please visit our [website](#)



Information Line
(858) 514-6995

For more information, please visit
[**Child and Family Well-Being**](#)



Calls frequently come from children, parents, relatives, friends, resource parents, attorneys, physicians, teachers, therapists, social workers and community groups. Anyone is welcome to call for information or to discuss a concern.



LIVE WELL
SAN DIEGO

Jan 2025

COUNTY OF SAN DIEGO



Child and Family Well-Being

OFFICE OF THE OMBUDSMAN

(619) 338-2098

- Telephone Support
- Information & Assistance
- Review of Concerns

CHILD AND FAMILY WELL-BEING

OFFICE OF THE OMBUDSMAN

WHAT IS AN OMBUDSMAN?

“Ombudsman” means one who investigates complaints and protects citizens’ rights. The Office of the Ombudsman investigates concerns related to CFWB policy, procedure and social work practice.

The Ombudsman is a selected individual who oversees the investigation and resolution of complaints, and reports to the Director of Child and Family Well-Being and the Health and Human Services Agency’s Deputy Chief Administrative Officer. Ombudsman Investigators review complaints and develop proposed resolutions.

HOW CAN THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN HELP?

THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN:

- Researches policies and procedures to assist in resolving complaints
- Provides information and answers questions
- Conducts internal reviews of concerns related to CFWB
- Facilitates complaint resolution in an impartial, objective manner

LIMITATIONS

THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN *DOES NOT HAVE THE AUTHORITY TO:*

- Make recommendations to the Court or overturn Court orders
- Investigate matters in which appeals or lawsuits are pending
- Change or make exceptions to State or Federal laws and regulations
- Investigate or make recommendations in personnel or disciplinary matters
- Give legal advice



WHAT TO DO *BEFORE* CALLING THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Before calling the Office of the Ombudsman, try to resolve concerns by contacting the following individuals in the order listed:

1. Social Worker
2. Supervisor
3. Protective Services Program Manager
4. Chief of Practice
5. Deputy Director

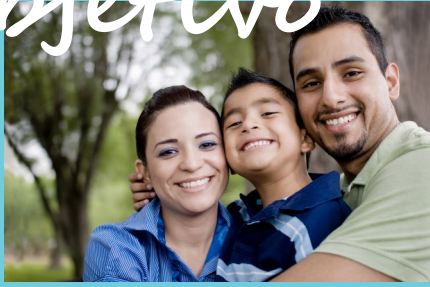
The Information Line, (858) 514-6995, can provide names and phone numbers of staff in your case.

Also consider the following steps:

- Record the names of staff whom you have contacted
- Keep records: take notes and record dates of events
- Save all your documents

Please attempt to resolve the complaint at the lowest possible level. If the complaint remains unresolved, call the Office of the Ombudsman.

El Objetivo y la Función de



La Oficina del Defensor del Pueblo del Departamento de Bienestar del Niño y la Familia (CFWB, por sus siglas en inglés):

- Informa a las personas que llaman por teléfono acerca de los reglamentos y procedimientos de CFWB
- Registra y revisa las quejas en relación con los servicios de CFWB
- Lleva a cabo revisiones internas de las quejas relacionadas con los reglamentos, los procedimientos y las prácticas del trabajo social
- Facilita el proceso de resolución de quejas en una forma imparcial, objetiva y profesional
- Eleva las conclusiones y recomendaciones a la gerencia para asegurar que las políticas y prácticas estén de acuerdo con las leyes estatales y federales, y que sean compatibles con la misión y los objetivos de los servicios de CFWB
- Proporciona información acerca de los recursos y servicios públicos disponibles en otras agencias

La Oficina del Defensor del Pueblo

Información de Contacto
(619) 338-2098

Para pedir información por escrito, por favor visite nuestra [pagina de web](#)



Línea de Información
(858) 514-6995

Para mas información, por favor visite [Child and Family Well-Being](#)



Con frecuencia, las llamadas que nos llegan provienen de niños, padres, parientes, amigos, padres de crianza, abogados, médicos, maestros, terapeutas, trabajadores sociales y grupos comunitarios. Cualquier persona es bienvenida a llamarnos para pedir información o dialogar sobre alguna preocupación.



Jan 2025



CONDADO DE SAN DIEGO



Departamento de Bienestar del Niño y la Familia

LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

(619) 338-2098

- Ayuda Telefónica
- Información y Asistencia
- Examina Las Preocupaciones

BIENESTAR DEL NIÑO Y LA FAMILIA

LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

¿QUE ES UN INVESTIGADOR DEL DEFENSOR DEL PUEBLO?

“Defensor del Pueblo” es la persona que investiga las quejas y protege los derechos del ciudadano. La Oficina del Defensor del Pueblo, investiga las quejas relacionadas con las políticas, procedimientos y practicas del trabajo social relacionado con el CFWB.

El Defensor del Pueblo es un individuo que ha sido seleccionado para que supervise la investigación y la resolución de las quejas, y a su vez le informa al Director del Departamento de Bienestar del Nino y la Familia y a la Subdirectora Administrativa de la Agencia de Salud y Servicios Humanos. Los investigadores de la oficina del Defensor del Pueblo revisan las quejas y proponen posibles soluciones.

¿COMO PUEDE AYUDAR LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO?

LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO:

- Investiga las practicas y procedimientos para ayudar a resolver las quejas
- Proporciona información y responde a las preguntas
- Lleva a cabo revisiones internas de quejas relacionadas con el CFWB
- Facilita el proceso de resolución de quejas en una forma imparcial y objetiva

LIMITACIONES

LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO *NO TIENE AUTORIDAD PARA:*

- Hacer recomendaciones al Tribunal o revocar órdenes judiciales
- Investigar casos cuyas apelaciones o demandas aun estén pendientes
- Cambiar o hacer excepciones a las leyes y reglamentos estatales o federales
- Investigar o hacer recomendaciones sobre empleados o asuntos disciplinarios
- Darle recomendaciones legales



QUE HACER *ANTES DE* LLAMAR A LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Antes de llamar a la Oficina del Defensor del Pueblo trate de resolver las quejas poniéndose en contacto con las siguientes personas en el orden indicado:

1. Trabajador Social
2. Supervisor
3. Gerente del Programa de Servicios de Protección
4. Jefe de Practica
5. Subdirectora

La Línea de Información, (858) 514-6995, la podrá proporcionar a usted el nombre y numero de teléfono del trabajador encargado de su caso.

También considere los siguientes pasos:

- Anote los nombres del personal con el que se ha puesto en contacto
- Mantenga su documentación: Tome nota y anote las fechas de los eventos y contactos que han ocurrido
- Conserve todos sus documentos

Por favor intente resolver su queja al nivel mas bajo posible. Si la queja permanece sin resolución, llame a La Oficina del Defensor del Pueblo.