

# Ombudsman - Asistencia en Casos

El Ombudsman brinda una perspectiva imparcial e independiente para el Servicio de Ciudadanía e Inmigración (USCIS, *U.S. Citizenship and Immigration Services*) en un intento por resolver problemas con casos pendientes. El Ombudsman no tiene la autoridad para tomar las decisiones de USCIS ni para modificarlas. Antes de contactar al Ombudsman, primero debe intentar resolver su problema a través de los medios que ofrece el Servicio al Cliente de USCIS:

Cerrar Todas las Secciones (#)

## Ayuda con una Solicitud o Petición Pendiente (#)

### Verifique

Primero, verifique los tiempos de procesamiento en [Estatus de su Caso](#)

(<https://egov.uscis.gov/processing-times/>) en Línea.

### Envíe un Correo Electrónico

Solicite ayuda al USCIS mediante su herramienta [e-Request](#) (<https://egov.uscis.gov/e-Request/Intro.do>) para solicitar adaptaciones para discapacitados en las citas, corregir errores tipográficos, consultar la entrega retrasada de documentos y el envío de tarjetas o notificaciones por correo, o consultar si un caso se encuentra fuera de los tiempos de procesamiento normales.

### Llame

Llame al Centro Nacional de Servicio al Cliente de USCIS al 1-800-375-5283.

### Programe

Coordine una cita con USCIS a través de [INFOPASS](#) (<https://my.uscis.gov/appointment>).

## Más Información

- [Alcance de la Asistencia en Casos del Ombudsman](https://www.dhs.gov/case-assistance) (https://www.dhs.gov/case-assistance)
- [Listas de Verificación y Hojas de Consejos](https://www.dhs.gov/publication/tips-and-checklist-resources) (https://www.dhs.gov/publication/tips-and-checklist-resources)
- [Preguntas Más Frecuentes](https://www.dhs.gov/cisomb-faqs) (https://www.dhs.gov/cisomb-faqs)

## Presentación de una Solicitud de Asistencia en Caso (#)

El Ombudsman se compromete a revisar todas las solicitudes entrantes de asistencia en casos en un plazo de 30 días, y a tomar medidas para resolver el 90 % de las consultas relacionadas con casos enviadas a la Oficina en un plazo de 90 días a partir de su recepción.

Si esperó 60 días una vez transcurridos los tiempos de procesamiento de USCIS y ha usado las opciones del Servicio al Cliente de USCIS indicadas anteriormente, pero aún necesita ayuda para resolver un problema con una solicitud o petición, puede solicitar ayuda a la Oficina del Ombudsman si sigue los siguientes pasos:

Envíe toda la evidencia o información relacionada con los esfuerzos realizados para resolver el problema con USCIS en primer lugar.

## Cómo Presentar una Solicitud

Presente un [Formulario DHS-7001 electrónico](https://www.dhs.gov/publication/form-dhs-7001-instructions) (https://www.dhs.gov/publication/form-dhs-7001-instructions) mediante [Asistencia en Casos en Línea del Ombudsman](https://cisomb.dhs.gov/oca/form7001.aspx) (https://cisomb.dhs.gov/oca/form7001.aspx) que permite la presentación directa y electrónica de las solicitudes de asistencia dirigidas al Ombudsman. El Ombudsman asigna automáticamente un número de caso una vez que se completa la presentación con el envío de un correo electrónico de confirmación a la dirección indicada en el formulario.

Debe usar Internet Explorer para poder acceder correctamente al portal de Asistencia en Casos en Línea. Los demás navegadores web, como Google Chrome y Mozilla Firefox, no son compatibles en este momento.

Si no recibió una página de confirmación y un número de caso al momento de presentar la

solicitud en línea, envíe un correo electrónico a nuestra Oficina a [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov) (<mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov>) o envíenos un Formulario DHS-7001 en papel.

## O

Si se encuentra fuera de los Estados Unidos o busca beneficios migratorios basados en los programas VAWA, T o U, descargue y complete el Formulario de Asistencia en Casos DSH-7001. Lea detenidamente las instrucciones del formulario y describa el problema de manera detallada.

- [Formulario DHS-7001](#)

([https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/cisomb\\_dhsform7001%20exp7-31-2018.pdf](https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/cisomb_dhsform7001%20exp7-31-2018.pdf) )

(electrónico - para completar)

- [Instrucciones para completar el Formulario DHS-7001 presentado de forma electrónica \(/publication/tips-and-checklist-resources\)](#)

- [Formulario DHS-7001 e instrucciones](#)

([https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/cisomb\\_dhsform7001\\_instructions.pdf%20exp7-31-2018\\_0.pdf](https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/cisomb_dhsform7001_instructions.pdf%20exp7-31-2018_0.pdf) ) (versión en papel para descargar)

## Asegúrese de incluir en el Formulario DHS-7001

TODOS los números de recibo de USCIS relacionados con su solicitud o petición y de incluir copias de información y documentación importante.

**No envíe los documentos originales.**

## Si la presentación en línea no es posible - primero, envíe un correo electrónico

Envíe el Formulario DHS-7001 firmado y cualquier información adicional al Ombudsman a nuestra dirección postal o al número de fax (202) 357-0042. Tenga en cuenta que debido a las medidas de seguridad del sistema postal del gobierno, es posible que ocurra una demora significativa en los casos enviados por correo postal (incluso en aquellos enviados por correo urgente).

## Presentación de una Solicitud como Abogado o Representante Acreditado (#)

Los abogados y representantes acreditados pueden presentar una solicitud mediante los pasos indicados anteriormente, pero tenga en cuenta que el Ombudsman debe asegurarse de que tengamos el consentimiento adecuado para cada solicitud. Los abogados y representantes acreditados deben incluir una copia del Formulario G-28 previamente presentado ante USCIS.

Una solicitud presentada por un abogado o representante acreditado que no contenga una copia del Formulario G-28 se considerará una presentación incompleta y podría cerrarse. En nuestra Oficina, entendemos que siempre existen circunstancias excepcionales que requieren atención especial. Le pedimos que se ponga en contacto con nosotros si requiere asistencia especial.

## Información Adicional (#)

[Contacte al Ombudsman](https://www.dhs.gov/cisomb-faqs) (<https://www.dhs.gov/cisomb-faqs>)

[Página de Inicio del Ombudsman del CIS](https://www.dhs.gov/topics) (<https://www.dhs.gov/topics>)

[Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ombudsman del CIS](https://www.dhs.gov/publication/cis-ombudsman-customer-service-survey) (<https://www.dhs.gov/publication/cis-ombudsman-customer-service-survey> )

Fecha de Última Publicación: 10 de enero de 2017

¿Fue útil esta página?

O Sí O No

Enviar

# Seguridad Nacional

## Lista de Verificación Previa a la Presentación del Formulario DHS-7001

Para ayudarle a completar el formulario, reúna la siguiente información antes de acceder al Formulario de Presentación en Línea.

El formulario Asistencia en Casos en Línea del Ombudsman no se puede guardar. Aunque no hay límite de tiempo para completar este formulario, su sesión caducará luego de 20 minutos de **inactividad**.

---

### Sección 5, Información de Identificación

- Número de Registro de Extranjero (A). (). Si más de una persona necesita asistencia, se deberá realizar una presentación en línea individual para cada una de ellas.

### Sección 7, Solicitudes/Peticiones Presentadas

- Todos los números de recibo de USCIS relacionados con cada solicitud o petición para la cual la persona o compañía necesita asistencia. El número de recibo se encuentra en la esquina superior izquierda de la Notificación de Acción (Formulario 1-797) enviada por USCIS.
- Fecha(s) de presentación de cada solicitud o petición.

### Sección 9, Motivo de la Consulta

- Una descripción breve de la dificultad que tiene la persona o el empleador, como una solicitud de naturalización o de autorización de empleo que sigue pendiente una vez transcurridos los tiempos de procesamiento.

### Sección 11, Acciones Previas

- Acciones previas realizadas para solucionar el problema, entre ellas:
  - Consulta del Estatus de Caso en Línea de USCIS: fecha de la visita y estatus proporcionado en el sitio
  - Contacto con el Centro Nacional de Servicio al Cliente de USCIS: fechas de contacto o números de SRMT proporcionados por el agente
  - Cita(s) InfoPass: fecha(s) y ubicaciones de cada cita
    - Contacto con un representante del Congreso: fecha(s) y nombre(s) de las Oficinas que contact

### **Sección 12, Información del Abogado/Representante Acreditado**

- Los abogados o representantes deben proporcionar un Formulario G-28 firmado por el peticionario o solicitante correspondiente al trámite en cuestión.

### **Sección 13, Documentación de Respaldo**

- Se deberán subir todos los documentos relevantes presentados a USCIS o que este haya enviado. Se rechazará cualquier archivo que supere los 5 MB de tamaño (un documento PDF de 60 páginas equivale a aproximadamente 5 MB). Además, el tamaño total para todos los archivos de cada solicitud no puede exceder los 5 MB. Si no puede subir los documentos, envíe un correo electrónico a [cisombudsman@hq.dhs.uov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.uov).

### **Sección 14, Verificación**

- Consentimiento de la persona o compañía peticionaria para cualquier asunto concerniente a una petición.
- La persona peticionaria o solicitante, o un abogado/representante autorizado, deberá firmar una declaración de verificación de manera electrónica.

Si tiene preguntas relacionadas con la presentación del Formulario DHS-7001, envíe un correo electrónico al Ombudsman a [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov).

# Seguridad Nacional

## Requisitos y Consejos para la Presentación de una Solicitud de Presentación de Caso

*Oficina del Ombudsman del Servicio de Ciudadanía e Inmigración*

### **Antes de presentar una Solicitud de Asistencia en Caso**

- **Primero, intente resolver el problema directamente con USCIS.** Las Solicitudes de Asistencia en Casos no podrán presentarse ante el Ombudsman si previamente no intentó resolver el asunto directamente con USCIS mediante alguna de las siguientes maneras:
  - Verifique el Estatus de su Caso en Línea; y luego
  - Solicite asistencia a USCIS a través de su herramienta e-Request;
  - Llame al Centro Nacional de Servicio al Cliente al 1.800.375.5283; o
  - Programe una cita Info Pass en USCIS.
- **Los casos deben tener una demora de 60 días una vez transcurridos los tiempos de procesamiento publicados.** No se podrá presentar ante el Ombudsman una Solicitud de Asistencia en Caso para un asunto pendiente de larga data si el caso no excedió los 60 días una vez transcurridos los tiempos de procesamiento de USCIS publicados para el formulario y la Oficina de USCIS pertinentes. Puede consultar los tiempos de procesamiento de USCIS si hace clic aquí.
- **Procesamiento Expedito.** Si solicita un procesamiento “Expedito”, indíquelo claramente en la Sección 10 (Descripción) del Formulario DHS-7001, y describa brevemente la naturaleza de la emergencia o cualquier otro motivo para la solicitud expedita. Proporcione documentación relevante para respaldar su solicitud expedita. Consulte los criterios de una solicitud expedita si hace clic aquí.
- **Presente una Única Solicitud de Asistencia en Caso.** No envíe la misma solicitud por correo electrónico, fax, correo regular y servicios de mensajería. Las presentaciones múltiples retrasarán nuestro proceso de revisión. Se debe presentar una Solicitud de Asistencia en Caso individual para cada persona o entidad que solicite un beneficio migratorio a USCIS. Los familiares que lleven adelante una petición en común deben presentar una única Solicitud de Asistencia en Caso.
- **Aspectos Básicos de la Presentación de una Solicitud de Asistencia en Caso:**
  - La Sección 1 y 2 (Nombre e Información de Contacto) del Formulario DHS-7001 Solicitud de Asistencia en Caso en línea (y la versión impresa) deben completarse con información referente a la persona o entidad que solicita a USCIS un beneficio migratorio. Incluya un número de teléfono en funcionamiento y una dirección de correo electrónico. La dirección de correo electrónico que proporcione en la Sección 1 y 2 se usará como el principal medio de contacto para las actualizaciones, y se puede usar la dirección de correo electrónico del abogado o representante acreditado.

Si la persona que solicita el beneficio cuenta con un número A, indíquelo.

# Seguridad Nacional

- La Sección 7 (Solicitudes/Peticiones Presentadas) debe completarse mediante la identificación de los formularios específicos que actualmente se encuentran pendientes en USCIS o de aquellos en cuestión. Incluya todos los números de recibo y fechas de presentación. Las presentaciones de Acción Diferida para los Llegados en la Infancia (DACA, *Deferred Action for Childhood Arrivals*) deben indicarse como “otro”, y se debe hacer claramente referencia a DACA en la Sección 10 (Descripción del Caso).
- La Sección 10 (Descripción del Caso) debe completarse con una declaración breve del problema o asunto que requiere atención.
- Debe completar la Sección 11 (Acciones Previas) y subir la evidencia de todos los esfuerzos que se hayan realizado para, en primer lugar, resolver el asunto directamente con USCIS (por ejemplo, el “Número de Referencia” de solicitud de servicio del Centro Nacional de Servicio al Cliente).
- La Sección 12 debe completarse con toda la información del abogado. Los abogados deben subir un Formulario G-28 debidamente firmado en todos los asuntos.
- Si no ha recibido un documento y previamente ha presentado una solicitud de cambio de dirección ante USCIS, suba la evidencia de esa presentación.
- Si solicita asistencia con un asunto relacionado con VAWA, T, U, o con Refugiados y Asilo, que actualmente está pendiente en USCIS, la persona que solicita el beneficio migratorio debe subir una firma manuscrita en la Sección 14 (Consentimiento) de la versión impresa del Formulario DHS-7001.

# ASISTENCIA EN CASOS DEL OMBUDSMAN

## Una perspectiva imparcial e independiente para USCIS

### ANTES DE CONTACTAR A LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

Comuníquese con USCIS para intentar resolver su problema.

- Llame al Centro Nacional de Servicio al Cliente al 1.800.375.5283.
- Verifique el Estatus de su Caso en Línea.

Consulte la información del Ombudsman para la presentación de solicitudes de asistencia en casos.

- [Lista de Verificación y Hoja de Consejos](#)

- Consulte la herramienta e-

### PRESENTACIÓN DE UNA SOLICITUD DE ASISTENCIA

**Si ha intentado las opciones del Servicio al Cliente de USCIS y esperó 60 días una vez transcurridos los tiempos de procesamiento de USCIS publicados, y aún necesita ayuda para resolver su problema con una solicitud o petición, póngase en contacto con el Ombudsman mediante los siguientes pasos.**

### MÉTODO DE PRESENTACIÓN DE PREFERENCIA

Presente un Formulario DHS-7001 de manera electrónica mediante Asistencia en Casos en Línea del Ombudsman que permite la presentación directa y electrónica de las solicitudes dirigidas a la Oficina del Ombudsman. Lea detenidamente las instrucciones antes de completar este formulario.

### O

Descargue y complete el Formulario DHS-7001, *Formulario de Asistencia en Casos* para permitir al Ombudsman compartir su información confidencial con USCIS. Lea detenidamente las instrucciones antes de completar este formulario.

Debe usar Internet Explorer para poder utilizar correctamente el portal. Los demás navegadores web, como Google Chrome y Mozilla Firefox, no son compatibles en este momento.

[Formulario DHS-7001](#) (electrónico - para completar)

[Instrucciones para completar el Formulario DHS-7001 presentado de forma electrónica](#)

[Formulario DHS-7001](#) e instrucciones (para descargar)

**ASEGÚRESE DE INCLUIR TODOS** los números de recibo de USCIS de los formularios relacionados con su solicitud o petición en el Formulario DHS-7001 y de incluir copias de información y documentos importantes.

**PRESENTACIÓN POR CORREO:** Envíe la copia firmada del Formulario DHS-7001 y cualquier información adicional a la siguiente dirección:

#### **Oficina del Ombudsman del Servicio de Ciudadanía e Inmigración**

Departamento de Seguridad Nacional Mail Stop 0180 Washington, D.C. 20528 **o bien**, envíe un fax al número: 202-357-0042

Tenga en cuenta que debido a las medidas de seguridad del sistema postal del gobierno, es posible que ocurra una demora significativa en los casos enviados por correo postal (incluso en aquellos enviados por correo urgente).

Para obtener más información, visite <http://www.dhs.gov/cisombudsman>.