Cómo solicitar ayuda al Ombudsman

Si tiene un problema con su solicitud o petición para la USCIS, es posible que el Ombudsman pueda ayudarlo. El Ombudsman ofrece una perspectiva imparcial e independiente a la USCIS, en un intento de resolver problemas. Antes de comunicarse con el Ombudsman para solicitar ayuda, trate de resolver su problema recurriendo a las opciones del servicio al cliente de la USCIS que están a su disposición:

PASO 1

Complete un solicitud electrónicamente o complete y firme el Formulario DHS-7001 (Ficha de presentación de un problema con un caso). El formulario y las instrucciones se encuentran en www.dhs.gov/cisombudsman. Su firma es necesario para dar permiso al Ombudsman a transmitir a la USCIS sus datos confidenciales.

PASO 2

Incluya en el formulario DHS-7001 o un solicitud electrónicamente todos los formularios relacionados con su solicitud o petición y realice copias de los datos y documentos importantes, por ejemplo:

- documentación que envió a la USCIS;
- documentos que recibió de la USCIS; y
- otros datos o documentos que considere importantes para su solicitud o petición.

No envíe documentos originales, por favor.

PASO 3

Complete un solicitud electrónicamente o envie el forumlario DHS-7001 firmado y cualquier dato adicional al Ombudsman por uno de estos medios:

correo electrónico: **cisombudsman@dhs.gov** (Recomendado)
fax: 202-357-0042
correo: Department of Homeland Security
Citizenship and Immigration Services
Ombudsman
Attention: Case Assistance
Mail Stop 1225
Washington, D.C. 20528

Debido a las medidas de seguridad para el sistema de correo del gobierno, los casos enviados por correo (incluso por correo expreso) pueden demorarse hasta 14 días.

Toda la información enviada al Ombudsman se recopila y protege conforme a las disposiciones de la Ley de Privacidad.

Contacto

Ombudsman de la Oficina de
Servicios de Ciudadanía e Inmigración

Department of Homeland Security
Mail Stop 1225
Washington, D.C. 20528

202-357-8100
202-357-0042 (fax)
1-855-882-8100

cisombudsman@dhs.gov

www.dhs.gov/cisombudsman

Homeland Security

Ombudsman
de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración

Cómo trabaja para usted el Ombudsman de la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración

Homeland Security

Aquí para ayudar

El Ombudsman está aquí para ayudar a los particulares y empleadores que necesitan resolver un problema con la Oficina de Servicios de Ciudadanía e Inmigración de EE.UU. (USCIS). El Ombudsman ofrece recomendaciones para solucionar problemas sistémicos y mejorar la calidad de los servicios que presta la USCIS.

El Ombudsman es un recurso independiente, confidencial, e imparcial.

El ombudsman puede ayudar si:

- Tiene una emergencia o un problema causado por una equivocación, un error o una demora de la USCIS.
- Tiene un problema con su solicitud o petición que no pudo resolver con la USCIS.
- Su solicitud o petición está demorando mucho más de lo normal para los períodos de tramitación habituales de la USCIS (puede consuelltar los períodos de tramitación normales en www.uscis.gov).
- Cree que la USCIS cometió un error al tramitar su solicitud o petición.

El ombudsman no puede auydar si:

- Necesita asesoramiento legal. El Ombudsman no presta asesoramiento legal.
- Necesita asistencia con un problema el que no se implica a la USCIS. La autoridad del Ombudsman se limita a ayudar si hay problemas relacionados con las solicitudes, las peticiones o los servicios de la USCIS.
- No está de acuerdo con una decisión de la USCIS pero no puede identificar ni equivocación ni error en la tramitación. Mientras que el Ombudsman trata de solucionar equivocaciones y errores de la USCIS, no puede invalidar o modificar las decisiones de la agencia.

Caso de asistencia

Cómo encontrar la ayuda que necesita con una solicitud o petición pendiente para la USCIS

Si tiene un problema con su solicitud o petición para la USCIS, es posible que el Ombudsman pueda ayudarlo. El Ombudsman ofrece una perspectiva imparcial e independiente a la USCIS, en un intento de resolver problemas. Antes de comunicarse con el Ombudsman para solicitar ayuda, trate de resolver su problema recurriendo a las opciones del servicio al cliente de la USCIS que están a su disposición:

- Llame al Centro Nacional de Servicio al Cliente de la USCIS al 1-800-375-5283.
- Verifique el estado de su caso en cola, en www.uscis.gov.
- Solicite un turno de INFOPASS en la USCIS, en http://infopass.uscis.gov.

Su consulta: nuestro proceso

Una vez que la Oficina del Ombudsman recibe una solicitud de ayuda:

- analiza la información para asegurarnos de que podamos ayudar con su situación;
- investiga el estado del asunto; y
- si es posible ayudarle, comunicamos con la USCIS en su nombre para ofrecer recomendaciones independientes sobre cómo resolver el problema.

El Ombudsman está para servir al público. No se cobran aranceles por la ayuda que presta esta oficina.

Cómo asegurarse de que su opinión reciba la atención necesaria:

El deber del Ombudsman es recomendar maneras de mejorar los servicios de ciudadanía e inmigración

Además de ayudar a la gente a resolver wproblemas con las solicitudes y peticiones, el Ombudsman también recomienda modos de solucionar problemas sistémicos que los particulares o los empleadores encuentran cuando recurren a los servicios de la USCIS. Nos enteramos de estos problemas sistémicos a través de:

- reclamos individuales y solicitudes de ayuda;
- datos y consultas que recibimos de organizaciones no gubernamentales y funcionarios federales, entre ellos, la USCIS; y
- nuestras interacciones personales y reuniones con solicitantes, peticionarios, empleadores, organizaciones no gubernamentales (entre ellas, organizaciones comunitarias y religiosas) y profesionales de inmigración de todo el país.

El Ombudsman se compromete a generar cambios positivos para que todas las personas y empresas que recurran a los servicios de la USCIS reciban un servicio al cliente de calidad y noten coherencia en las decisiones.

Su aporte guía el trabajo del Ombudsman. Haga el favor de compartir sus experiencias y sugerencias con nosotros escribiendo a cisombudsman@dhs.gov.