

Pedir Ayuda al Defensor del Pueblo

Si ha probado las opciones de servicio público de USCIS pero sigue necesitando ayuda para resolver un problema con una solicitud o petición, puede pedir ayuda al defensor del pueblo siguiendo estos pasos:

PASO 1

Envíe una solicitud en línea o llene el formulario DHS-7001(formulario para asistencia de casos) de www.dhs.gov/cisombudsman para que su información personal llegue a USCIS mediante el defensor del pueblo.

PASO 2

Incluya todos los números de recibo de USCIS de los formularios relacionados con su aplicación o petición en el formulario DHS-7001 o en línea. Haga copias de toda la información y documentación importante, como:

- papeleo que haya enviado a USCIS;
- documentos que haya recibido de USCIS; y
- otra información o documentación que considere importante para su solicitud o petición.

No envíe documentos originales.

PASO 3

Envíe su petición en línea o el formulario DHS-7001 firmado y cualquier otra información adicional al defensor del pueblo por uno de estos medios:

Correo electrónico: cisombudsman@hq.dhs.gov (recomendado)
FAX: 202-357-0042
Dirección: 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 del sistema de correo del gobierno, los casos enviados por correo postal (aunque sea con servicio expreso) pueden demorarse hasta 14 días.*

Toda la información enviada al defensor del pueblo queda recogida y protegida por lo que dispone la Ley sobre privacidad (Privacy Act).

Contacto

Citizenship and Immigration Services
Ombudsman

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

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

cisombudsman@hq.dhs.gov

www.dhs.gov/cisombudsman



Homeland
Security



Servicio de Ciudadanía e Inmigración Defensor del Pueblo

Cómo le puede ayudar el defensor del pueblo del servicio de ciudadanía e inmigración



Homeland
Security

Estamos para ayudar

El defensor del pueblo está para ayudar a los individuos y a las empresas que deban resolver algún problema con el Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos (USCIS). El defensor del pueblo también hace recomendaciones para solucionar problemas sistémicos y mejorar la calidad de los servicios que ofrece USCIS.

El defensor del pueblo es un servicio independiente, confidencial e imparcial.



El defensor del pueblo sirve al público. La ayuda que ofrece el defensor pueblo no tiene ningún costo para usted.

El defensor del pueblo podría ayudarle si:

- Se encuentra en una emergencia o se enfrenta a alguna adversidad causada por equivocaciones, errores o retrasos de USCIS.
- Experimenta un problema con su solicitud o petición y no ha podido resolverlo con USCIS.
- Su solicitud o petición sigue pendiente tras haber transcurrido los plazos de procesamiento indicados por USCIS (puede encontrar los tiempos medios de tramitación en www.uscis.gov).
- Cree que USCIS ha cometido un error al procesar su solicitud o petición.

El defensor del pueblo podría no serle útil si:

- Busca consejo legal. El defensor del pueblo no ofrece consejo legal.
- Busca ayuda relacionada con un problema que no tiene que ver con USCIS. La autoridad del defensor del pueblo se limita a prestar asistencia con los problemas relacionados con solicitudes, peticiones o servicios de USCIS.
- Está en desacuerdo con una decisión tomada por USCIS pero no identifica equivocaciones o errores en el proceso. Aunque el defensor del pueblo trabaja para corregir equivocaciones y errores de USCIS, las decisiones de USCIS prevalecen sobre el defensor del pueblo.

Asistencia de casos

Encontrar la ayuda que necesita con una solicitud o petición ante USCIS

Si tiene algún problema con su solicitud o petición ante USCIS, el defensor del pueblo podría ayudarle. El defensor del pueblo ofrece una perspectiva imparcial e independiente a USCIS para intentar resolver problemas. Antes de contactar al defensor del pueblo pidiendo ayuda, intente resolver su problema con las opciones de servicio público de USCIS que tenga disponibles:

- Llame al Centro Nacional de Atención al Cliente del USCIS al 1-800-375-5283.
- Compruebe el estado de su caso en línea en www.uscis.gov
- Concierte una cita INFOPASS con el USCIS en <http://infopass.uscis.gov>.

Su consulta: nuestro proceso

Cuando el defensor del pueblo reciba una solicitud de ayuda:

- comprobaremos la información para asegurarnos de que le podamos ayudar en su situación;
- investigaremos el estado de la cuestión; y
- si le podemos ayudar, contactaremos con USCIS de su parte con recomendaciones independientes sobre cómo resolver el problema.

Nos aseguramos de que su voz cuente

El deber del defensor del pueblo es hacer recomendaciones para mejorar los servicios de ciudadanía e inmigración

Además de ayudar a la gente a resolver problemas con sus solicitudes y peticiones, el defensor del pueblo también hace recomendaciones para solucionar los problemas sistémicos en que se encuentran individuos y empresas al acudir a los servicios de USCIS. Los problemas sistémicos llegan a nuestro conocimiento mediante:

- quejas individuales y solicitudes de ayuda;
- información y consultas que recibimos de Organizaciones no gubernamentales y funcionarios gubernamentales, incluyendo USCIS; y
- nuestras interacciones y reuniones personales con los solicitantes, peticionarios, empleadores, organizaciones no gubernamentales, lo que incluye a las organizaciones comunitarias y religiosas, y a los profesionales de la inmigración en todo el país.

El defensor del pueblo se compromete a ejercer una influencia positiva para que todas las personas y empresas que acudan a los servicios de USCIS reciban una atención al cliente de calidad y decisiones coherentes.

El trabajo del defensor del pueblo está motivado por su información. Comparta sus experiencias y sugerencias con nosotros mediante cisombudsman@hq.dhs.gov.