



CHILD SUPPORT DIVISION

## FORMULARIO DE QUEJA - DIVISIÓN DE MANUTENCIÓN DE NIÑOS

La presente es en respuesta a su solicitud para presentar una queja ante la División de la Procuraduría General para la Manutención de Niños. Todas las quejas deben ser presentadas por escrito para servirle mejor al procesar su queja. Su queja será manejada por \_\_\_\_\_, Ombudsman Local, el cual se encuentra en la dirección y el número telefónico a continuación:

Dirección de la oficina: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Teléfono de día: (\_\_\_\_)\_\_\_\_-\_\_\_\_

Por favor, llene los espacios a continuación y devuelva esta página a la persona y dirección que aparecen arriba. La información en la siguiente página se incluye para ayudarle a usted a entender el proceso que se llevará a cabo y debe guardarla para sus archivos.

Nombre de usted: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Núm. de teléfono:(\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Núm. de Seguro Social: \_\_\_\_\_

Núm. de caso: \_\_\_\_\_

Describa su queja:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Según el Código Gubernamental de Texas Capítulo 559, usted tiene derecho de revisar y que se corrija información incluida en este formulario.**

# **POR FAVOR, GUARDE ESTA INSTRUCCIONES PARA SUS ARCHIVOS**

La División de la Procuraduría General para la Manutención de Niños reconoce que cada cliente tiene derecho de recibir un servicio rápido y cortés. Nos comprometemos a mantener el más alto nivel de profesionalismo y servicio para todas las personas que servimos, especialmente los papás, las mamás y los niños de Texas. Hemos recibido su queja y le estamos proporcionando esta información para ayudarle a entender cómo funciona el proceso para presentar quejas ante la División de Manutención de Niños.

## **¿Qué Sucede Después de que Presento mi Queja?**

Estos son los pasos básicos que se llevarán a cabo:

- su queja quedará registrada para mantener un archivo
  - se llevará a cabo una investigación de sus reclamos, la cual puede incluir:
  - hablar del tema más a fondo con usted
  - investigar la información en nuestros archivos electrónicos
- hablar con otras personas que se nombran en la queja
- le proveeremos información actualizada cada 60 días sobre la queja, hasta que sea resuelta
- una vez que se resuelva, se le notificará a usted y a las demás personas que se nombran en la queja
- la resolución de la queja será documentada

## **¿Quién Manejará mi Queja?**

El Programa de Ombudsman (Ombudsman Program) es un programa especial para el manejo de quejas. Este programa consiste de un empleado de manutención de niños en cada oficina local y regional que ha sido designado para manejar las quejas. El Jefe de Ombudsman en nuestra Oficina Estatal en Austin es responsable de supervisar el programa. Esperamos resolver su queja a nivel local, sin embargo, si la queja no se puede resolver, esta será enviada a la Oficina Regional u Oficina Estatal en Austin.

## **¿Qué Información se Guarda?**

La División de Manutención de Niños guardará un archivo que contiene la siguiente información:

- su nombre
- fecha en que se recibió la queja
- resumen de la queja
- nombre de cada persona que se contactó en relación con su queja
- resumen de los resultados de la revisión o investigación

Su queja será archivada y se le dará seguimiento para asegurar que se responda a tiempo. Toda información con respecto a esta queja será confidencial como lo establecen las normas de la División de Manutención de Niños.

## **Responsabilidades mutuas de las Partes Involucradas en la Queja**

A fin de que la División de Manutención de Niños se asegure de que todas las quejas se traten de manera justa y efectiva por parte de todos los interesados, se espera que se cumplan las siguientes responsabilidades mutuas:

Los empleados del Programa de Ombudsman de Manutención de Niños son responsables de:

- ayudar al reclamante con el proceso de queja de la forma apropiada
- tratar a todos los reclamantes con cortesía y respeto en todo momento
- dar a los reclamantes una oportunidad razonable de expresar todos los problemas antes de hacer una resolución final de la queja
- mantener a todos los reclamantes informados de cualquier acción que se tome para resolver la queja y el resultado de la misma
- dar a todos los demandantes una advertencia razonable de las consecuencias por conducta inapropiada

Los reclamantes son responsables de:

- tratar a todos los empleados de la División de Manutención de Niños con cortesía y respeto a todo momento
- cooperar con los empleados que están investigando y resolviendo la queja
- informar a los empleados de la División de Manutención de Niños sobre cualquier acción que hayan tomado en relación a la queja
- proveer, de la mejor forma posible, información importante y exacta
- identificar claramente y de forma específica los motivos relevantes a la queja

**NOTA IMPORTANTE:** Los reclamantes tienen el derecho de reportar cualquier falta de respeto y cortesía por parte del personal. Todas estas quejas van directamente a los jefes administrativos. Los empleados de la División de Manutención de Niños tienen el derecho de reportar cualquier incidente de conducta irrespetuosa o descortés a los jefes administrativos, quienes pueden limitar el contacto con los reclamantes de forma apropiada. Los reclamantes serán notificados de cualquier limitación o contacto por escrito. La División de Manutención de Niños tiene el derecho de rehusarse a responder a cualquier correspondencia que sea ofensiva, amenazante, repetitiva o excesiva.

## **¿Cómo sabré si se está haciendo algo en relación a mi queja?**

Usted y cualquier otra persona que se menciona en la queja recibirán información actualizada cada 60 días sobre el estado de la queja, hasta que se resuelva. Usted también recibirá un aviso cuando se resuelva la queja.