



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS
GREG ABBOTT
CHILD SUPPORT DIVISION

**FORMULARIO DE QUEJA - DIVISION PARA EL COBRO
DE MANUTENCION DE NIÑOS**

Esta correspondencia le está siendo enviada a usted, según su solicitud para anteponer una queja contra la División de la Procuraduría General para el Cobro de Pagos de Manutención de Niños (Office of the Attorney General, Child Support Division). Toda queja debe presentarse por escrito, para así poder servirle mejor al procesar su queja. Su queja será manejada por _____, Ombudsman Local, quien se encuentra en la dirección y el número de teléfono indicados aquí abajo:

Dirección de la oficina: _____

Teléfono del día () _____

Por favor, llene los espacios a continuación, y devuelva esta página a la atención de la persona indicada arriba, a la dirección correspondiente. La información en la página dos de este formulario se incluye para ayudarle a usted a comprender el proceso que se llevará a cabo, y usted debería quedarse con una copia de esta información.

Nombre de usted: _____

Dirección: _____

No. de teléfono: () _____

No. de Seguro Social: _____

No. de caso de manutención: _____

Describa su queja:

Firma: _____

Fecha: _____

Según el Código Gubernamental de Texas § 559 (Texas Government Code), usted tiene el derecho a revisar y solicitar que se hagan correcciones necesarias a la información incluida en este formulario.



ATTORNEY GENERAL OF TEXAS
GREG ABBOTT
CHILD SUPPORT DIVISION

POR FAVOR DESPEGUE ESTA PAGINA Y QUEDESE CON ELLA

La División de la Procuraduría General para el Cobro de Pagos de Manutención de Niños (Office of the Attorney General, Child Support Division) reconoce que cada cliente nuestro tiene el derecho de recibir un servicio puntual y cortés. Nos comprometemos a mantener el más alto nivel de profesionalismo y servicio para cada persona que ayudemos, especialmente a los papás y las mamás de los niños de Texas. Le estamos proporcionando esta información a usted, para que le ayude a comprender cómo funciona el proceso para presentar quejas ante la División para el Cobro de Pagos de Manutención de Niños.

¿Qué Sucede Después De Que Presente Mi Queja?

Estos son los pasos básicos que se llevarán a cabo:

- su queja será documentada a través de nuestro sistema de informática, para que se haga nota de los datos correspondientes
- se llevará a cabo una investigación, durante la cual podrían tomarse los siguientes pasos
 - el asunto se discutirá más a fondo con usted
 - se llevará a cabo una investigación de la información contenida en nuestros archivos electrónicos
 - se hablará con otras personas que sean sujetos de la queja
- cada trimestre, usted recibirá información actualizada sobre su queja, hasta que ésta sea resuelta
- una vez que su queja haya sido resuelta, se le enviará un aviso a usted y a las personas que sean sujetos de la queja
- la resolución de la queja será documentada en nuestros archivos electrónicos

¿Quién Manejará Mi Queja?

Ha sido establecido un programa especial para el manejo de quejas, y este programa se llama Programa del Ombudsman (Ombudsman Program). Bajo este proceso, cada oficina local y regional de la División para el Cobro de Manutención cuenta con un miembro de su personal, a quien le recae la responsabilidad de manejar quejas. La Oficina del Ombudsman Estatal, en Austin, tiene la responsabilidad de supervisar todo el programa. Esperamos que su queja pueda resolverse al nivel local. Si no resulta posible resolver su inconformidad al nivel local, entonces será manejada ante la oficina regional y la oficina estatal.

¿Cuáles Datos Se Mantienen?

En el expediente de su queja ante la División para el Cobro de Pagos de Manutención, se contienen los siguientes datos:

- su nombre
- fecha en que se recibió la queja
- resumen de la queja
- nombre de cada persona con la cual la Procuraduría General se ha puesto en contacto, en lo referente a su queja
- resumen de los resultados de la revisión o investigación correspondiente

Su queja será integrada y se le dará seguimiento a ella a través del sistema de computadoras de la División para el Cobro de Pagos de Manutención, para asegurar que se responda a tiempo. Toda información contenida en esta queja será confidencial, según las normas de la División para el Cobro de Pagos de Manutención.

¿Cómo Sabré Si Se Está Haciendo Algo En Relación A Mi Queja?

Usted, junto a las personas que sean sujetos de su queja, recibirán reportes cada trimestre (cada tres meses), en cuanto al estado de su queja, hasta que ésta sea resuelta. Usted también recibirá un aviso, una vez que la queja sea resuelta.

Todo caso de manutención continuará a ser manejado en la misma forma, no obstante se haya presentado una queja. Todo caso será tratado de manera igual.