

## Cómo solicitar ayuda del Defensor del Pueblo del Servicio de Ciudadanía e Inmigración

### 1.º paso

Intente solucionar su problema directamente con el Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (USCIS).

**Antes de solicitar ayuda del Defensor del Pueblo del Servicio de Ciudadanía e Inmigración, intente siempre solucionar su problema primero directamente con el Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (USCIS):**

- Remita una consulta sobre el caso al USCIS a través de:
  - Una cuenta en línea del USCIS en <https://egov.uscis.gov/casestatus>
  - Una e-Request en <https://egov.uscis.gov/e-Request>
  - Pregúntele a Emma.
- Llame al Centro de contacto de USCIS al teléfono 1-800-375-5283.
- Póngase en contacto con [lockboxsupport@uscis.dhs.gov](mailto:lockboxsupport@uscis.dhs.gov) para cuestiones relativas a la presentación de la solicitud o formulario y el pago correspondiente o con [refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov](mailto:refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov) para cuestiones relacionadas con la tramitación de la condición de refugiado.
- Para cualquier otra pregunta, visite <https://uscis.gov/about-us/contact-us>.

### 2.º paso

Presente una solicitud de ayuda sobre el caso en línea en [www.dhs.gov/cisombudsman](http://www.dhs.gov/cisombudsman) y cargue documentos de apoyo.

Si ha solicitado ayuda de su representante en el Congreso, espere a que le respondan antes de ponerse en contacto con nosotros para evitar la duplicación de solicitudes.

Preferimos enfáticamente que utilice nuestro **formulario DHS Form 7001** en línea, **Request for Case Assistance** (solicitud de asistencia para casos). Si no puede presentar la solicitud en línea, puede descargar el formulario en papel de nuestro sitio web y enviárnoslo por:

**Correo electrónico:** [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov)  
**Correo postal:** Office of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman  
 Department of Homeland Security  
 Attention: Case Assistance  
 Mail Stop 0180  
 Washington, D.C. 20528

- **Si usted es un representante autorizado legalmente**, debe incluir un formulario G-28 firmado, *Notice of Entry of Appearance as Attorney or Accredited Representative* (aviso de comparecencia como abogado o representante autorizado). Debe coincidir con el Formulario G-28 que presentó al USCIS para el caso.
- **Si es usted solicitante o autopeticionario de (o se le ha concedido anteriormente) la condición de T, U, VAWA, asilado o refugiado**, puede presentar la solicitud en línea, pero debe cargar una copia de su firma de puño y letra (no electrónica) en la sección de consentimiento. Asegúrese de que el USCIS tiene su dirección postal correcta. Visite [www.uscis.gov/addresschange](http://www.uscis.gov/addresschange) para obtener información sobre cómo actualizar su dirección postal.

### 3.º paso

Después de recibir su solicitud de ayuda respecto a su caso:

- Le enviaremos un correo electrónico acusando recibo y su número de solicitud del Defensor del Pueblo del Servicio de Ciudadanía e Inmigración (o por correo postal si escogió esa opción).
- Comprobaremos que su solicitud esté completa y que ha dado su debido consentimiento.
- Le enviaremos un correo electrónico si necesitamos más información.
- Verificaremos que no hayamos recibido una solicitud exactamente igual.
- Investigaremos su caso para decidir la mejor forma de solucionar su problema.
- Le avisaremos por correo electrónico o por correo postal si podemos ser de ayuda, por qué no podemos ayudarlo o qué medidas ha adoptado el USCIS para solucionar su problema.

No se pierda los correos electrónicos importantes de nuestra oficina. Añada [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov) a su lista de contactos.

### 4.º paso

Si podemos ayudarle con su problema:

- Nos pondremos en contacto con la oficina del USCIS que tramita su caso.
- Le avisaremos por correo electrónico o correo postal de que nos hemos puesto en contacto con el USCIS en relación con su solicitud.
- Contactaremos periódicamente con el USCIS hasta que recibamos una respuesta respecto a su problema.
- Le contactaremos una vez que el USCIS confirme que ha tramitado su caso.

**Visite [www.dhs.gov/case-assistance](http://www.dhs.gov/case-assistance) (en inglés) para obtener más información.**

También puede consultar nuestro documento *Tips for Requesting Case Assistance* (consejos para solicitar asistencia en un caso) para averiguar cuáles son las mejores formas de solicitar nuestra ayuda.