

MODELO:

El **FECHA**, yo, **NOMBRE DE SOLICITANTE**, presenté una solicitud de asistencia al Programa R3 y se me asignó el número de caso: **PR-R3-XXXXX**. En este caso no se ha hecho ninguna gestión significativa, salvo asignar a **AECOM/ALLIANCE/ICF/IEM¹** como manejadores de caso. Ha pasado, **TIEMPO**, desde que presenté mi solicitud y aún no me han dado información adicional sobre el estado de su solicitud, ni han inspeccionado su vivienda.

SI PIDIERON SU EXPEDIENTE² PUEDEN INCLUIR ESTE PÁRRAFO: Según el expediente, los últimos trámites oficiales, de parte de algún funcionario asignado al caso, se llevaron a cabo el **FECHA**. Desde entonces, he llamado en múltiples ocasiones para conocer el estatus de su caso, pero no fue hasta **FECHA** que logré conseguir una contestación. Las pocas veces que he logrado una contestación sobre el estado de mi solicitud, las respuestas de los funcionarios han sido ambiguas y no me dejan claro en qué etapa se encuentra mi solicitud ni cuándo debo tener una determinación para comenzar el proceso. No existen anotaciones en el expediente que justifiquen las dilaciones o que denoten que las mismas han sido explicadas a la persona solicitante.

QUEJA: Se ha llevado a cabo una clara violación a los términos del contrato de **AECOM/ALLIANCE/ICF/IEM** en cuanto al manejo del caso, que dispone lo siguiente: (1) Responder a los solicitantes dentro de un período de 48 horas a partir del momento en que los solicitantes hagan cualquier solicitud; (2) Proporcionar correspondencia escrita a todos los solicitantes para transmitir el estado de su expediente en etapas críticas; (3) Proporcionar servicios de consulta de solicitantes a los solicitantes según sea necesario. Esto incluye brindar asistencia técnica para facilitar la comunicación entre el solicitante y el personal del lugar de trabajo para la finalización oportuna de la construcción; (4) Cumplir con los estándares razonables de servicio al cliente establecidos por el Departamento de la Vivienda. Esto puede incluir tareas como enviar mensajes de texto masivos a los solicitantes cuyas solicitudes pueden estar en espera por diversas razones.

REMEDIO: Se solicita: (1) se me notifique quién es el manejador de caso asignado a la solicitud y cómo contactarlo a través de mecanismos alternos, incluyendo correo electrónico y teléfono; (2) se me contesten las llamadas y solicitudes de información de manera efectiva y rápida; (3) se me notifique la información que sea necesaria para completar mi solicitud, si es necesario; (4) se me envíe cuanto antes una determinación de pre elegibilidad por escrito; (5) se me notifique de manera detallada las gestiones realizadas a partir de completar mi solicitud; (6) que el Departamento audite e imponga las sanciones correspondientes a la compañía atendiendo mi caso; y (7) solicito que el Departamento actúe en los próximos quince (15) días laborales.

¹ Dependiendo de donde usted vive, se le ha asignado uno de estos cuatro manejadores de caso. Puede corroborar a través de este mapa: https://cdbg-dr.pr.gov/wp-content/uploads/2020/01/HSN_R3_Map_PM-Zone-Assignment-1.png

² Usted tiene derecho a solicitar una copia de su expediente. Modelo de Solicitud de Expediente: <https://www.ayudalegalpuertorico.org/wp-content/uploads/2020/08/Solicitud-informaci%C3%B3n-R3.pdf>