



Texas General Land Office

Desastres de 2024

INFÓRMESE ANTES DE PRESENTAR UNA QUEJA

¿Qué es una queja?

El GLO agradece los comentarios de las partes interesadas. Una queja es cualquier problema del programa reportado por una parte interesada que no esté relacionado con una apelación (inadmisibilidad, tipo de adjudicación del proyecto o monto de la adjudicación). Las quejas pueden referirse al servicio al cliente recibido, al cumplimiento de las normas de construcción o a cualquier otro aspecto de las operaciones del GLO.

COSAS QUE DEBES SABER

- El GLO revisará su queja y la documentación justificativa en su totalidad y aplicará cualquier cambio a su solicitud o proyecto antes de emitir una respuesta.
- El GLO considerará las pólizas y procedimientos documentados del programa al resolver una queja.
- Las partes interesadas deben seguir el proceso establecido para quejas de primer y segundo nivel.

Preparación para su queja

Como parte interesada, *es su responsabilidad defender su caso*. Esto implica proporcionar toda la documentación de respaldo al momento de presentar la queja.

Los siguientes son ejemplos de tipos de quejas comunes y documentación de respaldo que debe presentarse junto con su queja:

Razón	Ejemplos	Documentos de Apoyo
Directrices del programa	Problemas de incumplimiento relacionados con las directrices del programa	Citación de directrices y documentación que respalde que no se siguieron las directrices
Problemas de solicitud	No se proporcionó una actualización del estado, tiempo prolongado en un estado específico	Documentación que respalda que el programa no proporcionó una actualización del estado dentro de los 5 días posteriores a la solicitud o la solicitud ha estado en estado actual durante más tiempo del permitido
Problemas de construcción	Retraso en el proceso de construcción, revisión por parte del GLO del trabajo del contratista requerido durante el proceso de construcción, el solicitante no pudo presentar una reclamación de garantía al constructor una vez finalizada la construcción	Fotografías, correos electrónicos, mensajes de texto, etc. que respaldan que el constructor asignado no completó el alcance de trabajo del proyecto acordado o no respondió a un reclamo de garantía
Servicio al cliente	El personal del GLO o del constructor brindó un servicio al cliente deficiente	Correos electrónicos, mensajes de texto, etc. que respaldan el problema de servicio al cliente

Resumen del proceso

1. La parte interesada experimenta el problema.
2. La parte interesada presenta una queja de primer nivel al programa.
3. El programa proporciona a la parte interesada la resolución de su queja de primer nivel.
4. Si la queja de primer nivel no se resuelve, la parte interesada puede presentar una queja de segundo nivel ante el Texas General Land Office (GLO).
5. El GLO proporciona a la parte interesada la resolución de su queja de segundo nivel.

FORMAS DE PRESENTAR UNA QUEJA

- 🌐 En línea: <https://www.glo.texas.gov/disaster-recovery/cdr-appeals-complaint>
- ✉ Correo electrónico: cdr@recovery.texas.gov
- ☎ Teléfono: 844-893-8937

➡ Correo: ATENCIÓN: GLO-CDR – Community & Quality Assurance
Texas General Land Office
PO Box 12873
Austin, TX 78711-2873