Administración para el Sustento de Menores (ASUME)
Orientación sobre Reclamaciones / Querellas

ASUME-005
Vigencia: 27-abr-12

Descripción del Servicio

- Proveer orientación al ciudadano para realizar reclamaciones o querellas orientadas a pagos.
- Luego de la orientación este servicio deberá ser referido a la ASUME a través del Sistema de Manejo de Caso del 3-1-1 para su debido proceso.

Audiencia y Propósito

Ciudadanos en general participantes de servicios ofrecidos por al Administración para el Sustento de Menores (ASUME).

Consideraciones

- **Orientación sobre reclamaciones:**
    - **Reclamaciones o querellas relacionadas a fuente de pagos**: Esta información no se proveerá por teléfono. Se proveerá al participante la dirección de la oficina local correspondiente y el número telefónico de esta.
    - **Retención de reintegro contributivo y el pago fue enviado a la Administración para el Sustento de Menores (ASUME):** Se informará que tanto el Departamento de Hacienda como el Internal Revenue Service (IRS) tardan aproximadamente treinta (30) días en enviar el dinero a la agencia una vez le notifican al contribuyente.
    - **Reclamaciones o querellas relacionadas a solicitud de reconciliación de cuentas**: Serán referidas al personal designado para este propósito en la Administración para el Sustento de Menores (ASUME).
    - **Seguimiento de reclamaciones y querellas**: Deberá ser referido a la ASUME a través del Sistema de Manejo de Caso del 3-1-1 para su debido proceso.
- **Oficina Central**: Únicamente recibe correspondencia general relacionada a **casos y/o reclamaciones de los participantes**. Además de otras comunicaciones dirigidas a las Oficinas Centrales de la Administración para el Sustento de Menores (ASUME).
- Del menor residir fuera de Puerto Rico y existe una solicitud del estado donde reside el menor, se trabajará el caso en la Oficina Regional más cercana a la residencia de la persona que reside en Puerto Rico.

Notas al Operador

- El Operador del 3-1-1 **NO** está autorizado a completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano o participante.
- Del ciudadano requerir más información relacionada a reclamaciones y querellas, se le notificará a este que debe presentarse a la oficina de la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) más cercana a la residencia del menor si este reside en Puerto Rico o cercana a su residencia.

- Se brindará **exclusivamente seguimiento a casos creados a través del Sistema del Servicio 3-1-1**, de lo contrario se le notificará al participante o ciudadano que deberá visitar o comunicarse a la Oficina que originalmente haya solicitado los servicios.

Lugar y Horario de Servicio

- El participante o ciudadano que desee hacer una querella o reclamación puede visitar las oficinas regionales o locales de la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) más cercana a su residencia.
- Para horarios y/o dirección favor de acceder al Directorio de Oficina Central, Regionales y Locales de ASUME

Costo del Servicio y Métodos de Pago

No conlleva costo para el ciudadano.

Requisitos para Obtener Servicio

El ciudadano o participante debe de tener a la mano información básica para poder generar la querella o reclamación.

Toda reclamación tiene que contener la siguiente información:

1. Nombre de las partes o querellante
2. Número de caso (si aplica)
3. Número de Teléfono principal (contacto)
4. Número de Teléfono alterno (contacto)
5. Descripción breve de la situación en gestión
6. La persona solicitante podría terminar los servicios mediante la notificación por escrito en la Oficina Local donde está asignado el caso, si no es o fue participante del Programa TANF (Programa de Ayuda Temporal a Familias Necesitadas). **En estos casos el participante viene obligado a cooperar con la ASUME como requisito para continuar recibiendo beneficios.**
7. Los participantes o ex-participantes del Programa de Ayuda Temporal a Familias Necesitadas (TANF categoría C), no podrán solicitar el cierre del caso a menos que demuestren que la deuda de pensión alimentaria ha sido satisfecha y los beneficios del programa han terminado.

Preguntas Frecuentes

- **Si el participante reclama que el balance no es correcto porque se realizó un pago directamente, ¿qué debe de hacer?** – Deberá presentar una Solicitud para Acreditación de Pago con la evidencia del pago. Si el pago fue realizado mediante una vista judicial, deberá presentar la minuta del Tribunal para que se le otorgue el crédito. Si la persona que recibió o realizó el pago no conserva la evidencia, deberá comparecer ante el funcionario de la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) para entrevista.

- **Si el participante no está de acuerdo con el balance adeudado, ¿qué gestión debe realizar? –** Deberá presentar por escrito una objeción a la deuda, que será evaluada por la Oficina a cargo del caso.
- **Si el participante es la Persona No Custodia y existe deuda en el caso, ¿podrá solicitar un plan de pagos? –** Sí, no obstante, el tener un plan de pagos no lo exime de que se pueda amortizar o recobrar la totalidad de la deuda a través de otros mecanismos tales como retención de reintegros contributivos, embargos, etc.
- **Si el participante reclama que tiene su pasaporte cancelado o le fue denegado por deuda en ASUME, ¿qué gestión deberá realizarse? –** Se debe proveer al ciudadano el formulario sobre Solicitud de Investigación de Denegación de Pasaportes (ASM 903)**.** El participante podrá entregar esta solicitud en cualquier oficina local de la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) quien canalizará el debido proceso.
- **¿Cómo puedo informar algún cambio de dirección o reclamación de esta? –**Se deberá enviar al participante el Solicitud de Cambio de Dirección para que lo haga llegar a la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) junto con copia de una identificación con foto.

Enlaces Relacionados

Página Web de ASUME - http://www.asume.gobierno.pr/

Contactar ASUME

Información de Interés

Folleto Informativo de la ASUME

Otros Formularios Disponibles

Solicitud de Investigación de Denegación de Pasaportes (ASM 903)

Solicitud para Acreditación de Pago