

# Programa Urbano del Condado de Hidalgo

## Programa de Vivienda de Recuperación de Desastre

### Quejas Ciudadanas y Procedimientos de Apelación

---

#### A. Proceso de Quejas

Los siguientes procedimientos de quejas ciudadanas para proveer una respuesta oportuna por escrito a quejas y agravios en contra de los esfuerzos del Programa Urbano del Condado:

1. La persona que tenga un comentario o queja sobre los servicios subvencionados o que serán subvencionados por el Programa Urbano del Condado podrán presentar tal comentario o queja por escrito al Director del Programa Urbano del Condado de Hidalgo:
  - ATTE: Patricio R. Avila,  
Hidalgo County Urban County Program  
1916 El Tesoro St.  
Pharr, Texas 78577

*Quejas acerca de fraude, desperdicio o abuso de fondos del gobierno debe ser reportado a la línea directa del Inspector General del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE.UU. (teléfono: 1800-347-3735 o correo electrónico: [hotline@hudoig.gov](mailto:hotline@hudoig.gov)).*

2. El Director deberá durante cinco (5) días hábiles de recibir comentarios o quejas, llevar a cabo una investigación y determinar una respuesta apropiada. El Director dará aviso a la persona que hizo los comentarios o quejas por escrito. El Director durante diez (10) días hábiles de recibir los comentarios o quejas dará aviso a la persona por escrito, del porqué la respuesta no puede ser proporcionada durante los diez (10) días hábiles de recibir comentarios o quejas y cuándo podrá anticipar una respuesta.
3. El Director notificara a la persona que hizo el comentario o queja, por escrito, de los resultados finales de la investigación. Al menos que circunstancias inusuales interfieran, todas las acciones investigativas de acción y reportes documentados de los resultados serán realizados antes del día hábil número 30 después de que el comentario o queja originalmente fue recibido. Si la respuesta final se retrasa, la persona que hizo la queja será notificada por escrito, e incluirá los problemas que se encontraron y la nueva fecha para una resolución final al comentario o queja.
4. Si un ciudadano tiene una queja, inicialmente tiene que contactar a su jurisdicción local de acuerdo con los procedimientos y reglamentos locales para quejas de clientes. En casos donde el ciudadano quisiera contactar a GLO-CDR directamente, hay múltiples maneras de presentar su queja:

- Llamar por teléfono al GLO-CDR línea principal directa al 844-893-8937 o 512-475-5000;
- Correo Electrónico de GLO-CDR al [cdr@glo.texas.gov](mailto:cdr@glo.texas.gov); o
- Cartas por escrito enviadas directamente a GLO-CDR:  
ATTE: GLO-CDR-Single Family Housing  
Texas General Land Office  
PO Box 12873  
Austin, TX 78711-2873

## **B. Apelaciones**

1. Si un ciudadano desea apelar la decisión tomada por el Programa de Vivienda Individual Familiar (ex., notificación de denegación del aplicante, petición de exención a normas del programa, etc.) una apelación por escrita deberá ser sometida a su jurisdicción local (ciudad, condado, autoridad de vivienda pública, comisión de gobiernos, o vendedor) durante diez (10) días de la decisión (documentada por la fecha de entrega de correo certificado). Al final del periodo de diez (10) días, si la apelación no fue recibida, la decisión de la jurisdicción local será ratificada.

Si la jurisdicción local niega la apelación, el ciudadano puede presentar una apelación a GLO-CDR para más consideración. La apelación deberá ser recibida durante diez (10) días de la denegación de apelación de la jurisdicción local (documentada por la fecha de entrega de correo certificado). Hay dos maneras de presentar la apelación a GLO-CDR:

- Correo Electrónico a GLO-CDR al [cdr@glo.texas.gov](mailto:cdr@glo.texas.gov); o
- Cartas por escrito enviadas directamente a GLO-CDR:  
ATTE: GLO-CDR- Single Family Housing  
Texas General Land Office  
PO Box 12873  
Austin, TX 78711-2873