

¿Dónde puede obtener más información?

■ Llame al:

020 7035 2898

■ Escriba a:

The Ombudsman
Ashley House
2 Monck Street
London
SW1P 2BQ

■ Visite nuestro sitio web en:

www.ppo.gov.uk

También puede obtener este folleto en diversos idiomas en nuestro sitio web.

Solicite ejemplares en su centro de traslado de inmigrantes, o llámenos por teléfono al 020 7035 2898.



PRESENTE UNA QUEJA CON SEGURIDAD

**Cómo presentar una queja
al Ombudsman (Defensor del Pueblo)**

Objetivo . Transparente . Eficaz

¿Cuándo puede presentarnos una queja?

Queja no oficial presentada al personal de inmigración

No queda satisfecho

Queja oficial mediante impreso de quejas

No queda satisfecho

Queja dirigida a nosotros

En primer lugar, debe utilizar el sistema de quejas del Servicio de Inmigración para intentar solucionar el problema.

- Hable con el personal del centro de traslado de inmigrantes (removal centre) y trate de resolver el problema de forma no oficial.
- Si no consigue resolverlo, presente una queja oficial cumplimentando el impreso de quejas.

Si no queda satisfecho con la respuesta obtenida, puede presentarnos una queja, pero debe hacerlo dentro de un plazo de **un mes** a partir de la fecha en que recibió la respuesta.

¿Cómo debe presentarnos una queja?

Cumplimente el impreso adjunto al presente folleto o, si así lo prefiere, diríjase a nosotros por escrito con los detalles de su queja. Inicialmente sólo necesitamos datos concisos, aunque nos ayudaría que nos remitiera el impreso de quejas. En caso de necesitar información adicional, nos pondremos en contacto con usted.

Si tiene problemas para leer o escribir, pida ayuda a un amigo o familiar suyo, o a un miembro del Consejo de Monitorización Independiente (Independent Monitoring Board).

Presente una queja con seguridad

¿Quién puede presentar una queja?

Todos los inmigrantes retenidos tienen derecho a presentarnos quejas



¿Sobre qué cuestiones puede presentar una queja?

Puede presentar quejas sobre casi cualquier tema relacionado con el trato que haya recibido durante su detención. Sin embargo, el Ombudsman (Defensor del Pueblo) no puede ocuparse de las quejas relacionadas con su caso de inmigración, incluida cualquier decisión de expulsarle del Reino Unido.

¿Qué ocurre **una vez** presentada la **queja**?

Leeremos su queja y le contestaremos por escrito en un plazo de 10 días, informándole de si su queja ha sido aceptada. Si no la aceptamos, le explicaremos las razones en las que hemos basado nuestra decisión.

¿Cómo decidimos si estamos de **acuerdo** con su queja?

Atendemos todas las quejas examinando las pruebas existentes y adoptando posteriormente una decisión sobre las medidas que se deben adoptar. Cualquiera que sea el resultado de su queja, siempre le informaremos sobre las razones en las que hemos basado nuestra decisión.



¿Qué ocurre cuando **investigamos** su queja?

Recopilaremos información sobre su queja de usted mismo, del Servicio de Inmigración y de cualquier otra persona que consideremos puede ayudarnos en nuestra labor. A continuación, nos ocuparemos de su queja de una de las siguientes formas:

- **Resolución local:** implica la búsqueda de una solución con la que usted y el centro de traslado de inmigrantes estén de acuerdo. A menudo, ésta es la forma más rápida de solucionar la queja.
- **Un informe o carta breve:** utilizamos este método cuando las dos partes no pueden ponerse de acuerdo. También es un método bastante rápido.
- **Un informe completo:** también utilizamos este método cuando las dos partes no pueden ponerse de acuerdo. Se trata de un informe más detallado que el informe breve y su elaboración requiere más tiempo.

Completaremos nuestras investigaciones en un plazo máximo de doce semanas, aunque en muchos casos tardaremos mucho menos. Si estamos de acuerdo con su queja, en nuestro informe se incluirá una recomendación dirigida al Servicio de Inmigración sobre cómo deberían proceder para solucionar la situación.

The Ombudsman
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ
Teléfono: 020 7035 2898
E-mail: immigrationcomplaints@ppo.gsi.gov.uk
www.ppo.gov.uk

Impreso de solicitud

Debe cumplimentar el siguiente impreso y enviárnoslo.

Datos personales

Apellidos: Título (Sr. / Sra. / Srta.):

Nombre:

Número de referencia de su caso de inmigración:

Fecha de nacimiento: / /

¿En qué centro de traslado de inmigrantes se encuentra?

Proporcione detalles sobre cualesquiera necesidades especiales que deberíamos tener en cuenta a la hora de gestionar su queja o de ponernos en contacto con usted.

Su queja

¿En qué centro de traslado de inmigrantes se encontraba cuándo ocurrió el incidente sobre el que desea presentar una queja? Si contaba con una escolta en ese momento, indíquenos el punto de partida y de llegada.

¿Ha estudiado el Servicio de Inmigración su queja? Sí No

En caso de responder "Sí", le rogamos nos envíe una copia de la contestación que recibió. Si no ha recibido una contestación, es poco probable que podamos investigar su queja.

Si su queja está relacionada con la pérdida de objetos o con daños sufridos por los mismos, envíenos una descripción completa de los artículos en cuestión, así como información sobre la fecha y el lugar donde los compró y cualquier justificante de compra.

¿Cuáles son los motivos de su queja? (continúe en otra hoja de papel si es necesario)

¿En qué fecha se produjo el incidente? / /

¿Qué medidas cree que se deberían adoptar para solucionar la situación?