

Usted preguntó: Cómo resolver sus dudas sobre la oficina de reclamaciones

Hemos recibido comentarios muy útiles de la comunidad, abogados y otras personas sobre cuestiones y preocupaciones relacionadas con la Oficina de Reclamaciones y el proceso de revisión y pago. Nuestra primera prioridad es proporcionar rápidamente los pagos a las víctimas del incendio. Para asegurarnos de que atendemos eficazmente las necesidades de todos, estamos aquí para responder directamente a sus preguntas e inquietudes.

Pregunta: ¿Recibiré más dinero si trabajo a través de un abogado? ¿Cuántos reclamantes con abogado han recibido un pago?

Respuesta: La cantidad de la compensación, tanto si la reclamación se tramita a través de un abogado como si se trabaja de forma independiente, son evaluados de la misma forma por la Oficina de Reclamaciones para garantizar que todas las reclamaciones se tramitan de forma equitativa. La Oficina de Reclamaciones está trabajando activamente con los abogados y sus contactos para ayudar a procesar las reclamaciones de sus clientes.

Hasta la fecha, la Oficina de Reclamaciones ha pagado más de \$620,000 dólares por seis reclamaciones representadas por abogados. Actualmente, estamos esperando la documentación del Comprobante de Pérdida del 87% de las 1,600 Notificaciones de Pérdida reconocidas presentadas por reclamantes con representación. Una vez que recibamos los documentos requeridos, continuaremos rápidamente con el procesamiento de estas reclamaciones.

Pregunta: ¿Por qué tarda tanto la Oficina de Reclamaciones en acusar recibo de las Notificaciones de Pérdida?

Respuesta: Cuando abrimos nuestras oficinas en abril, establecimos el objetivo de reconocer cada Notificación de Pérdida en un plazo de 30 días. Estamos cumpliendo ese objetivo y el plazo de acuse de recibo de las Notificaciones de Pérdida sigue disminuyendo.

Pregunta: ¿Por qué tardó tanto la Oficina de Reclamaciones en contratar arbolistas?

Respuesta: La Oficina de Reclamaciones contrató a varios expertos en la materia para apoyar el procesamiento oportuno de las reclamaciones, incluidos expertos para respaldar la valoración de reforestación y los informes de arbolistas. Los primeros expertos en la materia que evaluaron las reclamaciones de reforestación y revegetación comenzaron a trabajar con la Oficina de Reclamaciones a principios de septiembre y agregamos personal de apoyo adicional a principios de noviembre. Estamos procesando activamente planes de reforestación y revegetación y tenemos los recursos para procesarlos cuando nos los presenten.



FEMA

Pregunta: ¿Por qué la Oficina de Reclamaciones anima a los reclamantes a solicitar extensiones del plazo de 180 días?

Respuesta: En la Oficina de Reclamaciones, ni instruimos ni exhortamos a los reclamantes a que soliciten extensiones o retiren sus reclamaciones. Nuestros orientadores están aquí para presentar opciones, y la decisión en última instancia recae en el reclamante, lo que le permite elegir el mejor curso de acción para sus circunstancias únicas.

Si ha presentado una reclamación, tiene la opción de solicitar una evaluación basada en la documentación que nos ha facilitado. Es posible que le pidamos documentación adicional para asegurarnos de que disponemos de la información más precisa para evaluar su reclamación. Queremos asegurarnos de que recibe toda la indemnización a la que tiene derecho, y a veces eso significa que podría presentarse más información para respaldar su reclamación en el expediente de reclamación final. Hacerle saber que una extensión es una opción es simplemente el objetivo de garantizar que tenga tiempo suficiente para reunir toda la documentación necesaria para una evaluación completa.

Pregunta: ¿Por qué necesitaría solicitar una extensión de su plazo de 180 días? ¿Por cuánto tiempo son las extensiones?

Respuesta: Debe presentar su Comprobante de Pérdida (POL, por sus siglas en inglés) definitivo a la Oficina de Reclamaciones a más tardar 150 días después de que acusemos recibo de su Notificación de Pérdida (NOL, por sus siglas en inglés). Si necesita más tiempo por una razón válida, la Oficina de Reclamaciones puede considerar solicitudes de extensión. Normalmente, estas extensiones se revisan en incrementos de 30 o 60 días. Para ser considerado, debe enviar su solicitud de extensión por correo electrónico o asegurarse de que está matasellada a más tardar 10 días antes de la fecha límite de presentación.

Pregunta: ¿Qué sucede si ya recibí un pago parcial y se acerca la fecha límite de 180 días para que la Oficina de Reclamaciones pague el resto de mi reclamación?

Respuesta: Si ya ha recibido un pago parcial, esta parte de su reclamación quedará cerrada y no afectará a los plazos del resto de su reclamación. Para la parte pendiente de su reclamación, tendrá que presentar un Comprobante de Pérdida (POL) a la Oficina de Reclamaciones. Asegúrese de hacerlo a más tardar 150 días después de que acusemos recibo de su Notificación de Pérdida (NOL).

La Oficina de Reclamaciones, a partir de la fecha de acuse de recibo, dispone de un máximo de 180 días para tomar una decisión sobre su caso. Si está de acuerdo con nuestra determinación, puede esperar recibir su pago en unas pocas semanas. La Oficina de Reclamaciones ha cumplido sistemáticamente este plazo de 180 días.

Pregunta: ¿Incluirá la Oficina de Reclamaciones la depreciación del valor de una propiedad?

Respuesta: Sí, la Oficina de Reclamaciones permite una compensación si el valor de la propiedad ha disminuido significativamente a largo plazo debido al incendio. La Oficina de Reclamaciones ha contratado a un experto para preparar un informe que documente la pérdida a largo plazo del valor de la propiedad, pero si tiene información que respalde la pérdida de valor a largo plazo, revisaremos su reclamación por disminución de valor ahora.

Pregunta: ¿Qué pasa si descubro daños adicionales después de completar mi reclamación inicial?

Respuesta: Los solicitantes tienen la opción de reabrir sus reclamaciones si sufren daños adicionales tras la reclamación de compensación inicial hasta el 14 de noviembre de 2025. Esto incluye daños o lesiones resultantes de eventos como inundaciones, moho y deslizamientos de lodo y escombros ocurridos tras el incendio.

Pregunta: ¿La Oficina de Reclamaciones pagará la asistencia de salud mental?

Respuesta: Sí. La compensación relacionada con el tratamiento de salud mental y las condiciones de salud mental resultantes o empeoradas por el incendio son elegibles para cobertura. Deberá documentar los gastos y demostrar que el tratamiento fue por un problema causado o empeorado por el incendio, pero no le pediremos detalles de su tratamiento.

Para obtener la información más reciente sobre la Oficina de Reclamaciones, visite fema.gov/hermits-peak (para español, visite fema.gov/es/hermits-peak) o la página de Facebook en facebook.com/HermitsPeakCalfCanyonClaimsOffice/.