

## Preguntas Frecuentes

Pregunta	Respuesta
¿Cuándo se alcanzaron los términos del acuerdo?	El acuerdo se concluyó a finales de mayo de 2023. El programa ha comenzado el procesamiento de las solicitudes basándose en las prioridades establecidas en el acuerdo de solución.
¿Con la solución de la demanda, se volverá a abrir el portal de solicitud del programa para solicitar ayuda para el pago de la renta?	El programa se cerró y no puede aceptar ninguna solicitud más. Según el Proyecto de Ley del Senado 115, el período del programa quedó definido del 1 de abril de 2020 al 31 de marzo de 2022. Se requería que todas las solicitudes se completaran y enviaran antes de que terminara el período del programa.
No puedo acceder a mi cuenta. ¿Puedo reiniciar mi contraseña?	Por la información personalmente identificable incluida en su solicitud, usted tendrá que comunicarse con nuestro centro de llamadas por el (833) 430-2122. Los agentes del centro de llamadas están capacitados para verificar su identidad. Una vez que se verifique su identidad, pueden ayudarle con el reinicio de su contraseña.
Perdí el acceso al correo electrónico asociado a mi solicitud; ¿Puedo agregar una nueva dirección de correo electrónico a mi solicitud existente?	Puede actualizar su correo electrónico comunicándose con el centro de llamadas por el (833) 430-2122. Los agentes del centro de llamadas están capacitados para ayudar con este proceso. Asimismo, nuestro sistema reconoce su correo electrónico inicial como su nombre de usuario para iniciar sesión. El centro de llamadas también puede ayudarle, después de la verificación de su identidad, de modo que tenga su nombre de usuario requerido para el inicio de sesión en el sistema.
Cometí un error cuando llene mi solicitud. ¿Puedo volver a abrir mi solicitud?	Por favor, comuníquese con nuestro centro de llamadas por el (833) 430-2122. Los agentes del centro de llamadas están capacitados para realizar esta función después de haber verificado su identidad.
Me gustaría agregar a alguien en mi solicitud como representante. ¿Cómo puedo hacerlo?	Por favor, comuníquese con nuestro centro de llamadas por el (833) 430-2122. Los agentes del centro de llamadas están capacitados para ayudar con la incorporación de un representante autorizado después de verificar su identidad.
Aún no he recibido ninguna notificación de aprobación ni negación. ¿Me pueden decir qué hace falta en mi archivo?	Todos los solicitantes recibirán una notificación de determinación de la solicitud por parte del programa. Tendrá la oportunidad de apelar cualquier determinación que reciba. Los detalles de la determinación y la información sobre las apelaciones se incluyen en todas las notificaciones. Si aún no ha recibido ninguna determinación, revise si tiene actividades abiertas en el portal en línea Neighborly.

<p>No conseguí todos los fondos que necesitaba para el pago de la renta. ¿Cómo puedo conseguir más fondos?</p>	<p>Los solicitantes reciben aprobación de pago según la información proporcionada tanto por el arrendador como por el arrendatario. Si no está de acuerdo con la decisión del programa sobre su solicitud, hay instrucciones en la notificación de determinación de su concesión que explican cómo apelar su concesión. Recuerde que el período del programa solo puede ayudar con las rentas y servicios públicos adeudados para el período de abril de 2020 a marzo de 2022.</p>
<p>¿Cuándo se van a desembolsar mis fondos aprobados? Mi caso ha permanecido pendiente por meses.</p>	<p>El programa recientemente ha resuelto una demanda, mediante la cual una orden evitó que el programa pudiera negar solicitudes. La orden ha sido resuelta y nuestra primera prioridad es aprobar todas las solicitudes elegibles.</p>
<p>¿Cuándo recibiré mis fondos? ¿Cuánto tiempo después de ser aprobado se enviará el cheque?</p>	<p>Una vez que reciba su carta de concesión por correo electrónico, por favor espere hasta 14 días para recibir el pago.</p>
<p>Tengo entendido que el pago iba a volverse a emitir. ¿Cuánto tiempo pasará antes de recibir el pago?</p>	<p>No tenemos un lapso definitivo en el que los cheques se volverán a emitir. Primero debemos asegurarnos de que la fecha de vencimiento del cheque haya pasado, que el cheque no se ha cobrado, y cancelar el cheque antes de que podamos volver a emitir algún fondo. El lapso para el procesamiento puede variar según esos factores.</p>
<p>¿Aún es posible solicitar fondos adicionales?</p>	<p>No se pueden solicitar fondos adicionales en este momento. Sin embargo, los solicitantes cuyas solicitudes estén siendo procesadas o estén en apelación pueden actualizar el monto que el solicitante adeudaba al 31 de marzo de 2022. Según el Proyecto de Ley del Senado 115, el período del programa para la ayuda quedó definido de abril de 2020 a marzo de 2022. Todas las solicitudes tenían que haber sido completadas y enviadas al programa antes del 31 de marzo de 2022.</p>
<p>¿Por qué no pueden proporcionar el lapso en el que mi solicitud continuará al siguiente paso?</p>	<p>El acuerdo de solución y la orden que evitó que el programa negara solicitudes tienen prioridades que el programa debe seguir. Estamos trabajando con esas prioridades tan rápido como es posible.</p>
<p>El estado de mi caso cambió en el portal en línea. ¿Eso qué significa?</p>	<p>Un cambio en el estado significa que su archivo está siendo revisado para la determinación final (aprobación, negación o aprobación parcial) que el programa debe enviar.</p>
<p>¿Cuándo cambiará mi estado de bajo revisión en el portal en línea?</p>	<p>El acuerdo de solución y la orden que evitó que el programa negara solicitudes tienen prioridades que el programa debe seguir cuando procese las solicitudes. Estamos trabajando con esas prioridades tan rápido como es posible.</p>
<p>¿Por qué mi caso se movió del estado aprobado a bajo revisión en el portal en línea?</p>	<p>Tenemos revisiones de aseguramiento de la calidad en todo el ciclo de procesamiento de la solicitud. La solicitud se movió a un estado "bajo revisión" en función de esas revisiones. Estamos trabajando para obtener las determinaciones finales para todos los solicitantes tan rápido como es posible.</p>

<p>He completado las actividades requeridas. ¿Por qué mi caso aún está etiquetado sin respuesta?</p>	<p>El equipo de administración de casos revisa todas las cargas de documentos cuando se completa una actividad. Si los documentos no solventaron el problema de elegibilidad, el estado de su solicitud permanecerá sin respuesta. Por favor, no vuelva a enviar el documento que envié previamente. Por favor, envíe uno de los documentos indicados en la Actividad en Neighborly.</p>
<p>Mi identificación de caso no está duplicada, pero recibí una notificación de solicitud duplicada. ¿Qué debo hacer para continuar?</p>	<p>Por favor, comuníquese con el centro por el (833) 430-2122. Los agentes del centro de llamadas están capacitados para ayudarlo con las solicitudes duplicadas después de la información del solicitante.</p>
<p>Solicité la ayuda del programa pero no la recibí a tiempo, así que pedí un préstamo para cubrir el pago de la renta. ¿Por qué no me pueden reembolsar el préstamo que tuve que pedir?</p>	<p>Las directrices específicas para este programa no permiten que el programa reembolse a los solicitantes fondos que han recibido por otros medios y utilizados para pagar su renta.</p>
<p>¿Tendría la oportunidad de que mi solicitud, que fue negada hace tiempo, sea reevaluada si no presente una apelación?</p>	<p>Las únicas solicitudes que fueron negadas en el pasado para las que aún se puede presentar una apelación son las que se negaron después del 8 de junio de 2022, o que nunca recibieron una notificación de negación. Basándose en el acuerdo de solución, esos solicitantes recibirán otra notificación de negación y tendrán la oportunidad de apelar.</p>
<p>¿Cuándo recibiré la determinación de mi apelación?</p>	<p>A los solicitantes con apelaciones pendientes se les emitirá una nueva notificación de negación que incluirá mayor detalle de la negación y se le permitirá al solicitante apelar otra vez.</p>
<p>He enviado un correo electrónico al equipo de apelaciones o al gerente de casos. ¿Cuándo podría esperar que me respondan?</p>	<p>Los gerentes de casos y especialistas de apelación están trabajando en sus correos electrónicos. Se espera que las respuestas se hagan en el transcurso de 7 días laborables. También puede enviar un correo electrónico a <a href="mailto:Appeal@ca-rentrelief.ca.gov">Appeal@ca-rentrelief.ca.gov</a> o llamar al Centro de Llamadas por el (833) 430-2122 para recibir ayuda.</p>
<p>He sido desalojado y ahora estoy con mis hijos sin vivienda. ¿Pueden procesar mi solicitud y ayudarme a conseguir un nuevo apartamento?</p>	<p>El programa ha establecido una Red de Socios Locales (LPN) con cobertura estatal. Por favor, comuníquese con la LPN llamando a su centro de llamadas por el (833) 687-0967. LPN puede proporcionarle información sobre los programas locales que pueden ayudarlo. Si ha recibido una notificación de desalojo, es importante que obtenga ayuda legal inmediatamente. Visite <a href="http://www.lawhelpca.org">www.lawhelpca.org</a> para encontrar servicios legales gratuitos cercanos a usted. También puede llamar al centro de llamadas por el (833) 430-2122 y los agentes del centro de llamadas están capacitados para asignarle su archivo al equipo de Prevención de Desalojos para dar curso a la revisión de su solicitud.</p>
<p>Recibí un correo electrónico notificándome que he sido aprobado pero no he sabido más nada desde</p>	<p>Una vez que reciba la notificación de concesión por correo electrónico, por favor espere hasta 14 días para la entrega del cheque.</p>

entonces. ¿Cuándo me pagarán?	
¿Cuál es el estado de la solicitud de mi arrendatario? (Pregunta hecha por el arrendador)	Como arrendador, puede iniciar sesión en nuestro portal y ver el estado de la solicitud de su arrendatario vinculado. Si no está vinculado con ningún arrendatario o no tiene un caso de arrendador con el programa, no se puede compartir la información relacionada con su arrendatario.
El arrendatario en cuestión no ha enviado el pago (caso en que se pagó al arrendatario). ¿Qué pasos realizo a continuación?	Por favor, comuníquese con nuestro centro de llamadas por el (833) 430-2122 y pase la información sobre el arrendatario al centro de llamadas. El programa revisará las solicitudes y pasará la información de cualquier arrendatario que no haya enviado los pagos a su arrendador en el transcurso de 15 días a nuestro equipo de recuperación.
¿Dónde puedo presentar una queja sobre el programa?	Los solicitantes pueden llamar al centro de llamadas por el (833) 430-2122 o pueden enviar un correo electrónico a <a href="mailto:erap@hcd.ca.gov">erap@hcd.ca.gov</a> .