

Política y proceso de reclamos de los inquilinos: consultas virtuales de los inquilinos

Toronto Community Housing

Marzo de 2021



Toronto
Community
Housing



Agenda

1. Bienvenida y reconocimiento de tierras
2. Reglas básicas
3. Resumen y antecedentes
4. Sesiones divididas
5. Receso
6. Retroalimentación
7. Próximos pasos



Bienvenida

Reconocimiento de tierras y presentaciones



Comentarios de apertura

Sheila Penny, COO



Reglas básicas

- Escuche a los demás y permita que hablen
- Responda de manera respetuosa
- Enfóquese en las prioridades generales de los inquilinos
- Respete los principios del **Estatuto de inquilinos**:
 - Respeto, colaboración comunitaria, responsabilidad, integridad, accesibilidad para las personas con discapacidades



Motivo de la consulta

- El propósito de esta consulta es brindarles a los inquilinos una oportunidad para compartir comentarios sobre la gestión general de reclamos y su resolución.
- Estos comentarios se usarán para informar la ***Política de reclamos de los inquilinos*** y el ***Proceso de reclamos de los inquilinos***.



Definición de «reclamo»

Common complaint categories



**Anti-social
behaviour**



**Heating/
cooling**



Elevators



Maintenance



Plumbing

- Se presenta un reclamo cuando Toronto Communeity Housing Corporation (TCHC) no cumple con los estándares de servicio o con las expectativas de los inquilinos.
- Si los reclamos no se resuelven a nivel local, los inquilinos pueden derivar su reclamo al Equipo de soluciones.



Equipo de soluciones de TCHC

- Gestiona los reclamos sin resolver que los inquilinos informaron previamente
- Controla que el Proceso de reclamos de los inquilinos se realice de forma justa, eficaz y transparente
- Usa un enfoque colaborativo para resolver los reclamos con el personal del lugar y con otros departamentos





Resolución de reclamos

- Es importante definir qué es una «resolución» desde la perspectiva de nuestros inquilinos.

Desde su punto de vista, ¿cómo es la resolución de reclamos?



Sesiones divididas

- En breve, lo ubicaremos en «sesiones divididas» para revisar los estudios de caso y responder las preguntas de debate.
- Los CSC y quienes tomen notas se presentarán para facilitar la conversación y registrar sus comentarios.



Estudio de caso n.º 1

El inquilino A encontró un problema en el cálculo de su alquiler. Habló con su Coordinador de Servicios al Inquilino (Tenant Services Coordinator, TSC), quien lo derivó al sitio web y le dijo: «simplemente es así». Esta conversación hizo que el inquilino A se sintiera muy molesto.

El inquilino A intentó llamar a su TSC y le dejó varios mensajes. No le devolvieron las llamadas.

1. Si usted fuera el inquilino A, ¿qué espera que TCHC haga para resolver los reclamos relacionados con el personal?
2. ¿Qué puede hacer TCHC para mejorar la satisfacción del inquilino con el Proceso de reclamos?



Estudio de caso n.º 2

El inquilino A notó que el inquilino B deja la basura afuera, en la puerta de su unidad. Esto hace que haya mal olor en el pasillo. El inquilino A habló con el Inquilino B directamente, ya que está preocupado por las pestes y por el mal aspecto que esto genera en el edificio.

El inquilino B le dijo al inquilino A que se meta en sus asuntos, y sigue dejando la basura afuera. El inquilino A habló con el personal del edificio y llamó a Atención al Cliente. No se llevó a cabo ninguna acción.

1. Si usted fuera el inquilino A, ¿qué espera que TCHC haga para resolver los reclamos relacionados con su edificio/comunidad?
2. ¿De qué manera se puede prevenir que un inquilino presente un reclamo sobre un vecino?



Estudio de caso n.º 3

La entrada lateral del edificio del inquilino A tiene una puerta que se traba y a veces no abre.

La familia del inquilino A usa esta puerta con frecuencia, ya que se encuentra cerca de su unidad y es menos usada durante las horas pico.

El inquilino A llamó a Atención al Cliente y habló con el superintendente, quien le dijo que se arreglaría; sin embargo, cada vez que ven al personal del lugar trabajando en su edificio, están trabajando en otra cosa.

1. Si usted fuera el inquilino A, ¿qué espera que TCHC haga para resolver los reclamos de mantenimiento?
2. ¿Cuáles son los desafíos comunes relacionados con los reclamos de mantenimiento?

Receso

Retroalimentación



Próximos pasos

Resultado de la consulta

Los comentarios que compartió hoy se usarán para revisar la Política de reclamos de los inquilinos y los principios que guían el Proceso de reclamos de los inquilinos.

Complete la sección de comentarios/el formulario de evaluación



¡Gracias!