

Proceso de presentación de quejas para los inquilinos

Si tiene alguna queja sobre un servicio o la conducta de otro inquilino, puede comunicarse con el equipo de Soluciones de Toronto Community Housing. Este equipo se gestiona el proceso de quejas de TCHC y trabaja para resolver rápidamente las quejas de los inquilinos de manera justa, eficiente y transparente.

Categorías comunes de quejas

Comportamiento antisocial



Calefacción/aire acondicionado



Ascensores



Mantenimiento



Fontanería



Las tres etapas del proceso de quejas

1. Presentación

Para presentar una queja o expresar una inquietud, comuníquese con el equipo de Soluciones a solutions@torontohousing.ca o al 416-981-6000.



2. Investigación

Dentro de un día hábil, el equipo de Soluciones acusará recibo de su queja y le confirmará el número de EasyTrac asignado a esta, y comenzará a investigar.



3. Resolución

Dentro de los siete días hábiles, el equipo de Soluciones le explicará por escrito qué se ha hecho para solucionar su queja. Si esto demorará más de siete días, el equipo le brindará una actualización.



Si no estuviera de acuerdo con la decisión del equipo de Soluciones, tiene la opción de comunicarse con el Ombudsman de Toronto por correo electrónico al ombudsman@toronto.ca o por teléfono al **416-392-7062**.

¿En qué difiere el equipo de Soluciones del Centro de Atención al Cliente o del personal del edificio?

El Centro de Atención al Cliente, junto con las oficinas regionales y los centros de servicio locales, tienen la función de brindar asistencia con inquietudes administrativas o con reparaciones de mantenimiento.

El equipo de Soluciones se encarga de gestionar problemas no resueltos que los inquilinos han informado previamente.

Si sienten que las interacciones normales que se dan entre los inquilinos y el personal no cubren sus necesidades o no resuelven el problema, los inquilinos tienen a su disposición el proceso de quejas.

Cómo enviar sus comentarios

Si está conforme con una interacción que tuvo con el personal de TCHC y desea felicitarlos por el servicio, también puede enviársela al equipo de Soluciones.

Información de contacto

Equipo de Soluciones
416-981-6000 o solutions@torontohousing.ca

Sitio web y formulario en línea:
torontohousing.ca/complaints

Para solicitar este folleto en formato accesible o su versión traducida, llame al 416-981-5500 o comuníquese con help@torontohousing.ca.