

# Quejas, comentarios y felicitaciones



Homes for Islington desea ofrecer un servicio de calidad de un modo eficiente y cortés.

Sus comentarios nos ayudan a conocer su opinión sobre nosotros y a encontrar formas de mejorar. Es posible que en ocasiones cometamos errores o hagamos cosas mal, pero nuestro objetivo siempre es enmendar esos errores y evitarlos en el futuro. ¡Esperamos sus noticias!

Díganos si:

- Ha recibido un servicio particularmente bueno y desea felicitarnos
- Desea realizar algún comentario sobre nuestros servicios, por ejemplo, una sugerencia sobre cómo mejorar alguna cosa
- Se siente insatisfecho con el servicio o el trato recibido y desea plantear una queja

## **Cómo transmitir sus quejas, comentarios o felicitaciones**

- En persona, en cualquier oficina local
- Enviando una carta o un correo electrónico a su oficina local
- Utilizando el formulario estándar, disponible en oficinas locales y en nuestro sitio web, [www.homesforislington.org.uk](http://www.homesforislington.org.uk)
- Telefoneando a su oficina local o a los servicios de la propiedad si su comentario tiene que ver con reparaciones

## **Le prometemos**

- Tomarnos en serio todas las quejas e implantar un procedimiento de quejas formal a fin de garantizar que su reclamación se atiende de forma justa e inmediata
- Animar a los clientes a felicitarnos por lo que hacemos bien y a felicitar a nuestros agentes si le han proporcionado servicios excelentes
- Animar a los clientes a hacer sugerencias para mejorar el servicio e implantar métodos para recoger esas sugerencias
- Informarle del cambio de políticas o de prácticas laborales a raíz de sus comentarios
- Ofrecer información general sobre cómo respondemos a las quejas, comentarios y felicitaciones

## **Quejas**

Si no está satisfecho con las acciones, omisiones o servicios de HFI y plantea su queja, nosotros (en cada fase):

- Acusaremos recibo de su queja en un plazo de tres días laborables y le informaremos de cómo la atenderemos
- Estudiaremos detenidamente su queja y nos pondremos en contacto con usted por teléfono, correo electrónico o por escrito

- Intentaremos ofrecerle una respuesta escrita completa y satisfactoria en el plazo de diez días laborables
- Tomaremos medidas para enmendar las cosas, si es posible. Podemos:
  - Presentarle nuestras disculpas
  - Realizar el trabajo que no ha sido realizado, por ejemplo, una reparación
  - Tomar una decisión o reconsiderar una decisión ya tomada
  - Mejorar los procedimientos
  - Formar a nuestro personal o abordar los problemas individualmente

### **Fases del procedimiento de quejas**

Nuestro objetivo es resolver sus quejas a su entero agrado y lo antes posible; hemos implantado un proceso de tres fases para garantizar la atención justa e íntegra de todos los problemas.

En la "Fase 1" del proceso, cuando recibimos una queja, un miembro del personal o el gestor de servicios local estudiará su queja y tratará de resolverla a su entera satisfacción.

Si no queda satisfecho en la primera fase de nuestro proceso de quejas, puede volver a ponerse en contacto con nosotros y decirnos el motivo. El gerente correspondiente estudiará los motivos de su insatisfacción en la "Fase 2", así como la respuesta que usted recibió.

En la última fase del proceso de quejas formal, "Fase 3", la unidad de quejas central del Ayuntamiento de Islington revisará todo lo ocurrido. Esta es una de las formas en las que el Ayuntamiento de Islington supervisa los servicios ofrecidos por Homes for Islington.

Su dirección es:

Chief Executives Central Complaints Unit  
 Islington Town Hall  
 Upper Street  
 Londres  
 N1 2UD  
 Tlf: 020 7527 3007  
 Correo electrónico: [central.complaints@islington.gov.uk](mailto:central.complaints@islington.gov.uk)

### **El Defensor del Gobierno Local**

El "defensor del pueblo" es una persona independiente que investiga las quejas sobre las autoridades locales, aunque por lo general, el defensor sólo estudiará su queja después de que ésta haya sido sometida a nuestro propio proceso de quejas. La dirección del defensor del pueblo es:

Local Government Ombudsman  
 Millbank Tower, Millbank, Londres SW1P 4QP  
 Tlf: 020 7217 4620  
 Fax: 020 7217 4621  
 Sitio web: [www.lgo.org.uk](http://www.lgo.org.uk)  
 Línea de asesoría: 0870 602 1983

**Póngase en contacto con nosotros:**

**Central Street Area Housing Office (Oficina de la vivienda de la zona de Central Street)**

85 Central Street, Londres EC1V 8DT  
 Tlf: 020 7527 6250

Fax: 020 7527 6207  
Correo electrónico: [csha@homesforislington.org.uk](mailto:csha@homesforislington.org.uk)  
Minicom: 020 7527 6202

**Holland Walk Area Housing Office (Oficina de la vivienda de la zona de Holland Walk)**

85-88 Holland Walk  
Londres N19 3XS  
Tlf: 020 7527 7480  
Fax: 020 7527 7407  
Correo electrónico: [holland.walk@homesforislington.org.uk](mailto:holland.walk@homesforislington.org.uk)  
Minicom: 020 7527 7405

**Lyon Street Area Housing Office (Oficina de la vivienda de la zona de Lyon Street)**

1 Lyon Street, Londres N1 1DQ  
Tlf: 020 7527 6880  
Fax: 020 7527 6827  
Correo electrónico: [lyon.street@homesforislington.org.uk](mailto:lyon.street@homesforislington.org.uk)  
Minicom: 020 7527 6830

**Upper Street Area Housing Office (Oficina de la vivienda de la zona de Upper Street)**

Northway House, 257 Upper Street, Londres N1 1RU  
Tlf: 020 7527 5300  
Fax: 020 7527 5301  
Correo electrónico: [upperstreet.AHO@homesforislington.org.uk](mailto:upperstreet.AHO@homesforislington.org.uk)  
Minicom: 020 7527 5301

**Home Ownership Services (Servicios de viviendas en propiedad)**

50 Isledon Road, Londres N7 7LP  
Tlf: 020 7527 7715/7720  
Correo electrónico: [homeownership@homesforislington.org.uk](mailto:homeownership@homesforislington.org.uk)

Para reparaciones cotidianas

**Technical Quality and Assurance Team (Equipo de calidad y atención técnica)**

Highbury House, 5 Highbury Crescent, Londres N5 1RN  
Tlf. para la zona norte:  
(Holland Walk y Upper Street):  
020 7527 2828  
Correo electrónico: [tqat.north@homesforislington.org.uk](mailto:tqat.north@homesforislington.org.uk)

Tlf. para la zona sur:  
(Central Street y Lyon Street):  
020 7527 4442  
Correo electrónico: [tqat.south@homesforislington.org.uk](mailto:tqat.south@homesforislington.org.uk)

Si desea trabajar en Decent Homes

**Project Management Team (Equipo de gestión de proyectos)**

Highbury House, 5 Highbury Crescent, Londres N5 1RN  
Tlf: 020 7527 2807  
Correo electrónico: [admin.projectteam@homesforislington.org.uk](mailto:admin.projectteam@homesforislington.org.uk)