

# "He informado de mi queja, pero el problema sigue existiendo"

Por: Alex Corrales  
Director ejecutivo

Recientemente, estuve hablando con algunos residentes y uno de ellos me dijo enojado: "¡He informado de mi queja pero el problema sigue existiendo! Siento que la WHA no está atendiendo a mis quejas".

Me sentí mal por este residente. Ciertamente estaba molesto y se sentía frustrado por lo poco que se estaba haciendo con respecto a sus quejas en respecto al comportamiento de su vecino.

Cuando examiné sus quejas, vi claramente que todas sus quejas habían sido investigadas y asistidas. De hecho, el vecino estaba en proceso de ser llevado al Tribunal de Vivienda por los problemas de los que se había quejado el inquilino. Cuando hablé con el inquilino y le expliqué que WHA en realidad estaba indagando estos problemas, explicó que asumió que no se había hecho nada ya que no se le informó de todos los detalles sobre cómo lo manejamos. Explicué que, por razones de confidencialidad, no podíamos discutir los detalles de otro residente.

Esta experiencia me hizo dar cuenta de que puede ser un buen momento para revisar con todos ustedes el proceso que se debe seguir cuando quiera informar un incidente o delito, así como lo que hace la WHA para investigar sus inquietudes.

## Proceso de reporte

1. **Actividad Delictiva**- Si eres testigo de un crimen, llama al 911 inmediatamente. No llame a las oficinas de mantenimiento o administración de WHA, ya que NO somos los primeros en responder a los delitos. Después de llamar al 911, puede llamar a su Administrador de Vivienda o Departamento de Seguridad Pública para proporcionar los detalles para que podamos hacer un seguimiento.
2. **Actividad No Delictiva**- Para incidentes que no son delictivos y que quiere reportar, comuníquese con su oficina de administración o el Departamento de Seguridad pública. Si llama después del horario de oficina, deje un mensaje.
3. **Sea Específico**- Cuando informa un incidente, es muy importante que nos informe la fecha, la hora exacta y el lugar exacto donde ocurrió el incidente. Esto hace que nuestra investigación sea más rápida.
4. **No Espere**- Llámenos en el momento en que ocurra el incidente. En algunos casos, es posible que tengamos cámaras de video que capturen el incidente. Sin embargo, si espera informarlo, existe la posibilidad de que perdamos el video.
5. **No Suponga**- A veces los residentes asumen que la WHA no está investigando su preocupación por que el problema sigue ocurriendo. Siga informando sobre el incidente cada vez que ocurra, ya que esto nos permite crear un historial de los problemas y facilita la ejecución del contrato de arrendamiento.
6. **Asistir a Reuniones de Residentes**- Asegúrese de asistir a las reuniones mensuales de vigilancia contra el delito para que todos sepamos cómo van las cosas. El WPD y la WHA asisten a estas reuniones y necesitamos a nuestros residentes allí.

## **Proceso de WHA**

Una vez que el Administrador de Vivienda recibe su queja, esta será investigada. En algunos casos, el incidente es tan grave que es posible que debamos tomar medidas serias de inmediato. Sin embargo, la mayoría de los incidentes no llegan a este nivel y, en general, una reunión con el inquilino sobre las violaciones es suficiente para resolver el problema.

Sin embargo, si el problema persiste, informe a la oficina de administración. Si se confirma el asunto, la oficina puede tener que tomar medidas más estrictas para hacer cumplir el contrato de arrendamiento, incluyendo la posible rescisión del contrato de arrendamiento. Tenga en cuenta que la WHA no puede compartir los detalles específicos de su investigación o cómo se resolvió el asunto con el residente, pero eso no debe considerarse como si la WHA no investiga su inquietud.

En conclusión, espero que esto sea útil para comprender el proceso y, a veces, el desafío que enfrentan nuestros Administradores de Vivienda para manejar las quejas de los residentes sobre otros residentes. Afortunadamente, la mayoría de nuestros residentes tienen relaciones positivas con sus vecinos y existe respeto mutuo por los arrendamientos de los demás. Como siempre, aprecio todo su esfuerzo para hacer de su comunidad un excelente lugar para vivir.

Gracias.