



Recibir un trato justo es **su** derecho. **Hable con nosotros.**

¿Qué es un defensor del pueblo?

Estamos aquí para garantizar que todas las personas de BC reciban un trato justo de los organismos públicos provinciales y locales.

¿Qué significa recibir un trato injusto?

Recibir un trato injusto puede significar muchas cosas. A continuación, presentamos algunas preguntas que las personas nos realizan:

«¿Por qué se rechazó mi solicitud?»

«¿Por qué no puedo acceder a los beneficios a los que tengo derecho?»

«¿Por qué no puedo obtener los servicios que necesito?»

«¿Por qué la ciudad no hace cumplir la ordenanza municipal?»

¿Qué hacemos?

- Escuchamos las quejas del público.
- Le informaremos si podemos ayudar. Si no podemos hacerlo, haremos todo lo posible por indicarle quién puede ayudarle.
- Podemos investigar su queja.
- Encontramos soluciones justas.
- Mejoramos los servicios públicos.

¿Qué resultados podrían esperarse?

- Una disculpa
- Aclaración sobre una decisión
- Acceso a un beneficio previamente denegado
- Dinero que se le debe
- Un cambio en una política o procedimiento

Puede contar con la presencia de una persona de apoyo, una persona mayor o un defensor.



Podemos investigar

- Ministerios del gobierno provincial
- Empresas de la Corona (como ICBC y BC Hydro)
- Escuelas públicas y universidades
- Hospitales y autoridades sanitarias
- Municipios locales y distritos regionales



No podemos investigar

- Empresas privadas (como los bancos)
- Gobierno federal
- Policía (RCMP o municipal)
- Gobiernos de las Primeras Naciones
- Asamblea Legislativa de BC
- Los tribunales

Para consultar la lista de organismos públicos sobre los que las personas nos contactan con mayor frecuencia, consulte nuestro [Buscador de quejas](#) en línea.

Antes de contactarnos:

1. Intente resolver la queja con el organismo público involucrado.
2. Pida hablar con un supervisor o un gerente.
3. Lleve un registro de los nombres de las personas con las que hable, la fecha de dichas conversaciones y qué se dijo.
4. Conserve copias de los documentos que envíe.
5. Pregunte si hay un proceso de apelación o revisión.

Si después de seguir estos pasos aún siente que no ha recibido un trato justo, por favor póngase en contacto con nosotros y tenga a la mano:

- Copias de todas las notas que haya tomado, incluidas fechas, nombres y resultados.
- Una descripción de cómo el problema le ha afectado personalmente.
- Los nombres, cargos e información de contacto de la organización o de los miembros del personal con los que interactuó.

Contáctenos

Llame al

1-800-567-FAIR (3247) o al 250-387-5855

Formulario de queja en línea

bcombudsperson.ca

Visítenos en

947 Fort Street, segundo piso, Victoria, BC

Por correo postal

PO Box 9039 Stn Prov Govt, Victoria, BC V8W 9A5

Gratuito. Independiente. Confidencial. Justo.