

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

BASE LEGAL

La [Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977](#), según enmendada, conocida como "Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)", crea esta Oficina y la adscribe a la Rama Legislativa. La Oficina investiga cualquier reclamación de actos administrativos que aparenten ser (a) contrarios a la ley o reglamentos; (b) irrazonables, injustos, arbitrarios, ofensivos o discriminatorios; (c) basados en un error de hecho o en motivos improcedentes o irrelevantes; (d) que no estén acompañados de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requieren; o (e) ejecutados en forma ineficiente o errónea, a los efectos de recomendar un remedio adecuado.

MISIÓN

Garantizar al ciudadano un trato justo, rápido y adecuado por parte de las agencias del Gobierno de Puerto Rico, y contribuir a mejorar los procesos administrativos de los organismos gubernamentales.

PRESUPUESTO APROBADO PARA EL AÑO FISCAL 2024-2025

El Presupuesto Aprobado para el Año Fiscal 2024-2025 armoniza con el Plan Fiscal Certificado por la Junta de Supervisión y Administración Financiera. De igual manera, cumple con los requerimientos presupuestarios establecidos en la Ley de Supervisión, Administración, y Estabilidad Económica de Puerto Rico (Puerto Rico Oversight, Management and Economic Stability Act of 2016, en adelante "PROMESA", por sus siglas en inglés), Pub. L. No. 114-187, 130 Stat. 2183 (2016).

Este presupuesto permitirá la ejecución de los deberes ministeriales de cada entidad gubernamental cónsono con la aplicación de la política pública. Igualmente, se regirá por las disposiciones y limitaciones de gasto en el año eleccionario, conforme lo establece la Ley 147-1980, según enmendada, en su Artículo 8 y la Guía 16 de la Carta Circular 93-11, así como con la Sección 5 de la Resolución Conjunta del Presupuesto Certificado.

RESUMEN DE LOS RECURSOS CONSOLIDADOS DE LA AGENCIA

(en miles de dólares)	2022	2023	2024	2025
	Gasto	Gasto	Aprobado	Aprobado
	Final	Final	Final	Final
Servicio Directo				
Gastos de Funcionamiento				
Investigación de Quejas y Querellas	2,680	2,645	2,872	3,200
Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo	2,680	2,645	2,872	3,200

(en miles de dólares)	2022	2023	2024	2025
	Gasto Final	Gasto Final	Aprobado Final	Aprobado Final
Subsidios, Incentivos y Donativos				
Investigación de Quejas y Querellas	-	-	-	28
Subtotal, Subsidios, Incentivos y Donativos, Servicio Directo	-	-	-	28
Pago de Pensiones (Pay As You Go)				
Investigación de Quejas y Querellas	462	208	566	614
Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo	462	208	566	614
Mejoras Permanentes				
Investigación de Quejas y Querellas	300	-	85	-
Subtotal, Mejoras Permanentes, Servicio Directo	300	-	85	-
Total, Servicio Directo	3,442	2,853	3,523	3,842
Total, Programa	3,442	2,853	3,523	3,842

(en miles de dólares)	2022	2023	2024	2025
	Gasto Final	Gasto Final	Aprobado Final	Aprobado Final
Origen de Recursos				
Gastos de Funcionamiento				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	2,680	2,645	2,872	3,200
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	2,680	2,645	2,872	3,200
Subsidios Incentivos y Donativos				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	-	-	-	28
Subtotal, Subsidios, Incentivos y Donativos	-	-	-	28

(en miles de dólares)	2022	2023	2024	2025
	Gasto Final	Gasto Final	Aprobado Final	Aprobado Final
Pago de Pensiones (Pay As You Go)				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	462	208	566	614
Subtotal, Pago de Pensiones (Pay As You Go)	462	208	566	614
Mejoras Permanentes				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	300	-	85	-
Subtotal, Mejoras Permanentes	300	-	85	-
Total, Origen de Recursos	3,442	2,853	3,523	3,842

(en miles de dólares)	2022	2023	2024	2025
	Gasto Final	Gasto Final	Aprobado Final	Aprobado Final
Concepto				
Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General				
Nómina y Costos Relacionados	2,091	2,120	2,427	2,362
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	111	103	117	113
Servicios Comprados	203	178	192	179
Gastos de Transportación y Subsistencia	11	10	5	5
Servicios Profesionales	91	83	78	78
Otros Gastos	56	33	27	27
Materiales y Suministros	17	22	11	5
Compra de Equipo	55	56	15	55
Anuncios y Pautas en Medios	45	34	-	-
Asignaciones Englobadas	-	-	-	376
Pago de Deudas Contraídas en Años Anteriores	-	6	-	-
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General	2,680	2,645	2,872	3,200
Subsidios, Incentivos y Donativos de la RC del Fondo General				
Aportaciones a Entidades no Gubernamentales	-	-	-	28

(en miles de dólares)	2022	2023	2024	2025
	Gasto Final	Gasto Final	Aprobado Final	Aprobado Final
Subtotal, Subsidios, Incentivos y Donativos de la RC del Fondo General	-	-	-	28
Pago de Pensiones (Pay As You Go) de la RC del Fondo General				
Pago de Pensiones (Pay as You Go)	462	208	566	614
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General	462	208	566	614
Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General				
Mejoras Permanentes	300	-	85	-
Subtotal, Mejoras Permanentes de la RC del Fondo General	300	-	85	-
Total de la RC del Fondo General	3,442	2,853	3,523	3,842
Total del Fondo General	3,442	2,853	3,523	3,842
Total, Concepto	3,442	2,853	3,523	3,842

PROGRAMA DE SERVICIO DIRECTO

Investigación de Quejas y Querellas

Descripción del Programa

Garantiza al ciudadano un trato justo, rápido, adecuado y libre de prejuicios en su interrelación con los distintos organismos de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico. Investiga las reclamaciones hechas por los ciudadanos y les asesora respecto a sus derechos. Provee orientaciones para que el ciudadano agote los remedios administrativos en las agencias gubernamentales previo a una reclamación. Además, coordina con entidades que están fuera de la jurisdicción de la Oficina y realiza investigaciones especiales dirigidas a mejorar la administración pública.

Cientela

Todo ciudadano que tenga reclamaciones por perjuicios, trato injusto o no diligente por parte de las agencias del Gobierno de Puerto Rico.