



INFORME ESPECIAL

OIG-IE-23-016

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS AL CONSUMIDOR (DACO)

Estudio sobre la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental, con el cumplimiento en términos y manejo de resolución de querellas presentadas en virtud de la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como *Ley Orgánica del Departamento de Asuntos al Consumidor*.

6 de marzo de 2023



OFICINA DEL
INSPECTOR GENERAL
GOBIERNO DE PUERTO RICO

TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
RESUMEN EJECUTIVO	1
INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD.....	2
BASE LEGAL.....	4
OBJETIVOS.....	4
ALCANCE Y METODOLOGÍA.....	4
INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO.....	5
RESULTADOS DEL ESTUDIO	7
HALLAZGOS	16
COMUNICACIÓN GERENCIAL.....	20
RECOMENDACIONES	21
CONCLUSIÓN	22
APROBACIÓN	22
ANEJO 1 (FLUJOGRAMAS).....	23
INFORMACIÓN GENERAL	25

RESUMEN EJECUTIVO

El Área de Pre-Intervención y Exámenes de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico (en adelante, OIG), en su labor preventiva, realizó un estudio en el Departamento de Asuntos al Consumidor (en adelante, DACO), a los fines de evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental, en cumplimiento con la obligación de recibir, ventilar y adjudicar aquellas querellas que radiquen los consumidores individuales, grupos de consumidores y funcionarios del DACO u otros funcionarios del Gobierno de Puerto Rico¹. En particular, el estudio evaluó la eficiencia del DACO en cumplir con el término dispuesto en la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como *Ley Orgánica del Departamento de Asuntos al Consumidor* (Ley 5-1973), para resolver dichas querellas.

El período evaluado comprendió desde el 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021. De la información provista, se identificó un total de 3,541 querellas presentadas en todas sus oficinas regionales.² A la fecha de finalizar el estudio en DACO, el Sistema Integrado de Asuntos del Consumidor (SIAC) reflejaba, a nivel isla, un total de 15% (514) de las querellas pendientes de resolución, las cuales datan de una antigüedad de más de un año desde que fueron presentadas por los consumidores. Por otra parte, de la información provista se encontraron un total de 1,562 reclamaciones que no se llegaron a convertir en querellas, mayormente por falta de información en la reclamación y los documentos acompañantes.

La **Oficina Regional de San Juan** reflejó un total de 1,762 (49.8%) querellas de las cuales, 790 se encontraban en la etapa de archivo. De las 790 querellas en etapa de archivo se seleccionó una muestra de 79 que representa un 10%.

El estudio reflejó que 44 (56%) de las querellas examinadas en la muestra, se resolvieron en menos de 120 días, mientras que 35 (44%) querellas tomaron sobre 120 días en adjudicarse. Además, se identificó que, desde que el consumidor presenta su reclamación, podrían pasar un promedio de 33 días hasta que el DACO le asigna un número de querella. Por lo cual, los resultados pudieran contar con un periodo de antigüedad mayor para el término desde su presentación.

La OIG evaluó además como parte de la muestra seleccionada, el tiempo transcurrido para atender las querellas presentadas por las personas de 67 años o más, las que estaban sin resolver por más de un año y otras reclamaciones que nunca se convirtieron en querellas. El estudio reflejó además que, 13 querellas de la muestra seleccionada fueron presentadas por personas mayores a 67 años y 11 (85%) de dichas querellas tomaron más de 90 días en adjudicarse, contrario al término establecido en la Ley Núm. 147-2019, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*.

¹ Artículo 9, Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor, 3 L.P.R.A. § 341h.

² Esto incluye todas las etapas las cuales son: Archivo, Adjudicación, Resolución, Inspección, Mediación y Litigio.

Como resultado del análisis de la información presentada por el DACO se identificó ausencia de revisión a la reglamentación de procedimientos adjudicativos y deficiencias en el cumplimiento con la Ley Núm. 147-2019, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*.

Conforme con lo establecido en el *Reglamento Para la Administración del Plan de Acción Correctiva de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*, Reglamento Núm. 5 del 13 de noviembre de 2020 y las disposiciones del Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como *Ley del Inspector General de Puerto Rico*, la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las medidas correctivas necesarias ante el incumplimiento de procedimientos internos por parte de sus empleados y notifique a la OIG las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

La OIG está comprometida en fomentar niveles óptimos de integridad, honestidad, transparencia, efectividad y eficiencia en el servicio público. De igual forma rechaza todo acto, conducta o indicio de corrupción por parte de funcionarios o empleados públicos que incida sobre la credibilidad del Gobierno de Puerto Rico y sus entidades.

De usted tener información sobre irregularidades en el uso de fondos públicos, así como actos que podrían constituir corrupción, puede comunicarse con la OIG a nuestra línea confidencial, 787-679-7979, a través del correo electrónico informa@oig.pr.gov o a través de nuestra página electrónica www.oig.pr.gov/informa.

El presente informe se hace público conforme con lo establecido en el Artículo 9 de la Ley Núm. 15-2017³, antes citada y otras normativas aplicables.

INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

El DACO es un departamento de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico creado por medio de la Ley 5-1973⁴. Además de su ley habilitadora, el DACO se rige por los reglamentos aprobados bajo la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme (LPAU), así como también, le es de aplicabilidad cualquier otra legislación y reglamentación que promulgue el Gobierno de Puerto Rico mediante la cual se disponga sobre facultades u obligaciones del departamento u otras agencias administrativas. De acuerdo a lo dispuesto en su Ley Orgánica, el DACO está dirigido por un Secretario, nombrado por el gobernador con el consejo y consentimiento del Senado y mantiene la siguiente estructura organizacional: Oficina del Secretario, Oficina de la Subsecretaria, Oficina de Tecnología Informática, Oficina de Orientación al Ciudadano contra la Obscenidad y la Pornografía Infantil en la Radio y la Televisión, División de Estudios Económicos, Secretaría Auxiliar de Gerencia de Recursos Internos, Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones

³ Artículo 9, Ley del Inspector General de Puerto Rico, 3 L.P.R.A. § 8873.

⁴ 3 L.P.R.A. § 341 *et seq.*

Laborales, Oficinas Regionales (Arecibo, Caguas, Mayagüez, Ponce y San Juan), División Especial de Adjudicaciones de Querellas y la División de Pesas y Medidas.

La misión del DACO es, entre otros, velar por buenas prácticas de mercado, vindicar e implementar los derechos del consumidor. A través de la educación y la fiscalización rigurosa, el DACO persigue que el consumidor encuentre un mercado justo y honrado. Para ello el secretario del DACO es responsable, entre otros, de:

- Defender los derechos de los consumidores de manera firme y agresiva para hacer valer el cumplimiento de las leyes, los derechos y garantías que los protegen.
- Recibir, atender y resolver las querellas radicadas por los consumidores.
- Educar al consumidor sobre sus derechos, leyes y procedimientos.
- Controlar el precio y márgenes de ganancia de los artículos de primera necesidad en situaciones de emergencia.
- Referir a otras agencias o departamentos las querellas correspondientes.
- Representar al consumidor en ciertos foros judiciales, legislativos o administrativos.
- Ofrecer al consumidor las herramientas o los medios necesarios para que pueda informarse sobre sus derechos y presentar sus reclamos a través del internet.

La Ley 5-1973 establece un término de ciento veinte (120) días laborales a partir de la radicación de la querella para que el DACO resuelva las querellas presentadas por los consumidores de bienes y servicios adquiridos o recibidos del sector privado de la economía y para resolver las querellas relativas a bienes inmuebles, excepto cuando la persona querellante sea una persona de la tercera edad, entendiéndose una persona de 67 años o más, en cuyo caso el plazo para la adjudicación será un término improrrogable de noventa (90) días desde la radicación de la querella.⁵ La Ley 5-1973 dispone además que, en caso de que el Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor o su designado demorare más del plazo fijado por ley, el querellante podrá recurrir a la Sala del Tribunal de Primera Instancia correspondiente a la Oficina donde se haya radicado la querella y solicitar a este foro que expida una orden de mostrar causa sobre la justificación de la demora. El tribunal podrá a su discreción, fijar un plazo para que el DACO resuelva.⁶

⁵ 3 L.P.R.A. § 341i-1

⁶ 3 L.P.R.A. § 341i-2

BASE LEGAL

El presente informe se emite en virtud de los Artículos 7, 8, 9, 13 y 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como la *Ley del Inspector General de Puerto Rico*.

OBJETIVOS

El estudio se realizó para evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental, específicamente en el manejo de tiempo y término dispuesto en ley para la resolución de las querellas presentadas por los consumidores.

Ello, conforme a lo establecido en las siguientes fuentes de ley:

- a. Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como *Ley Orgánica de Departamento de Asuntos del Consumidor*.
- b. Ley Núm. 38 del 30 de julio de 2017, según enmendada, conocida como la *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.
- c. Reglamento Núm. 8034, *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos* promulgado por el DACO el 14 de junio de 2011.
- d. Reglamento Núm. 8842, *Reglamento para la Imposición de Multas* aprobado por el DACO el 3 de noviembre de 2016.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

El estudio cubrió el período del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021. En algunos aspectos, se tomaron en consideración fechas anteriores y posteriores para evaluar el progreso de las querellas, dentro de este mismo periodo.

La muestra para evaluar los términos de resolución fue seleccionada siguiendo el método aleatorio simple (*random sampling*⁷), el cual resultó en una muestra de 79 (10%) querellas de un universo de 790 (en etapa de archivo) presentadas únicamente en la Región de San Juan⁸. Estas están estratificadas por diferentes conceptos y fueron obtenidas del Sistema Integrado de Asuntos del Consumidor (SIAC) que posee el DACO. Además, de la muestra seleccionada se evaluó el tiempo transcurrido para atender las querellas presentadas por las personas de Tercera Edad⁹, las querellas

⁷El muestreo aleatorio simple es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado. Véase además AU § 350.05 de las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas de la AICPA.

⁸La Región de San Juan atiende el 50% de las querellas presentadas en DACO a nivel Isla.

⁹El total de querellas evaluadas, no representa el universo de las querellas presentadas por las personas de Tercera Edad. Ello, debido a que no todos los consumidores, ofrecieron los datos de la fecha de nacimiento cuando sometieron su reclamación, ya que la ley les da la opción a los ciudadanos de no hacerlo.

que estaban sin resolver por más de un año y otras reclamaciones que nunca se convirtieron en querellas.

La OIG además solicitó información de querellas activas en todas las regiones para efectos estadísticos que se incluyen en el presente informe.

La metodología utilizada fue la siguiente:

1. Estudio de la reglamentación y leyes aplicables al DACO.
2. Documentación de los procesos para atender las querellas en el DACO, a través de entrevistas al personal de la agencia, revisión de flujogramas de procesos, informes y/o narrativas.
3. Análisis de posibles variables en base de los diferentes tipos de querellas para proyectar los resultados.
4. Preparación de gráficas para describir la población, la muestra y los datos presentados por el DACO para el estudio.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO

Atención y manejo de querellas en el DACO en la oficina Regional de San Juan

La OIG evaluó el proceso llevado a cabo por DACO para la atención y manejo de las reclamaciones que son presentadas en la Oficina Regional de San Juan. Mediante entrevista al personal del DACO solicitamos información sobre el manejo de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos. DACO recibe quejas de manera presencial y de manera electrónica a través su portal oficial.

De conformidad a la entrevista realizada a la directora de la Oficina Regional de San Juan, esta explicó que cuando un ciudadano acude a la región de San Juan de manera presencial se lleva a cabo los siguientes pasos:

1. Al llegar a las facilidades la persona es atendida por un recepcionista, quien le orienta e indica cuáles son los documentos que tiene que presentar en relación con la controversia que exponga para iniciar una querella.
2. De requerir orientación adicional, la recepcionista lo refiere a un abogado consultor u orientador.
3. Al presentar la querella, el consumidor debe incluir su nombre completo, dirección postal y residencial, número de teléfono, descripción de los hechos y el remedio solicitado. También debe ofrecer el nombre, dirección, y número de teléfono del querellado.

-
4. La recepcionista evalúa los documentos y determina si el DACO tiene jurisdicción sobre el asunto en controversia, o si es otra agencia la responsable de atender el asunto.
 5. Si la reclamación corresponde al DACO, se reciben los documentos y se le entrega copia sellada al ciudadano.
 6. Los documentos son remitidos al área de Servicios Auxiliares de la División de Adjudicaciones, donde la querella se registra en el sistema computadorizado, Sistema Integrado de Asuntos del Consumidor (SIAC), que genera un número de querella.
 7. Luego de ello se prepara un expediente y se le notifica al querellado copia de la querella con las alegaciones en su contra.
 8. El expediente de la querella es trasladado a la División de Adjudicaciones, donde se le asigna un Juez Examinador o un Oficial Administrativo.
 9. Según las particularidades del caso, se realizan visitas de inspección, se requieren documentos adicionales y se efectúan visitas de mediación o administrativas.
 10. Luego de reunir y evaluar la evidencia, el funcionario designado emite una resolución que incluye las determinaciones de los hechos, las conclusiones de derecho, la decisión tomada y los remedios disponibles, si alguno:

En el caso de una reclamación electrónica, la directora de la Oficina Regional nos informó que en la Región San Juan, se atienden de la siguiente manera:

1. Cuando la reclamación se somete de manera electrónica, a través de la página de internet¹⁰ del DACO, www.daco.pr.gov, esta se registra y el sistema le asigna un número de reclamación.
2. Una vez registrada la reclamación presentada electrónicamente, se redirige a la División de Adjudicaciones.
3. De determinar que el DACO no tiene jurisdicción, se le escribe un correo electrónico al consumidor orientándole sobre como canalizar su reclamación.
4. De confirmar la jurisdicción del foro y, luego de asignado el número de querella, el sistema lo refiere al área correspondiente, ya sea Inspecciones, Mediación o Vista Administrativa, para asignarle un Juez Administrador.
5. Luego de reunir y evaluar la evidencia, emite una resolución que incluye las determinaciones de los hechos, las conclusiones de derecho, la decisión tomada y los remedios disponibles, si alguno.

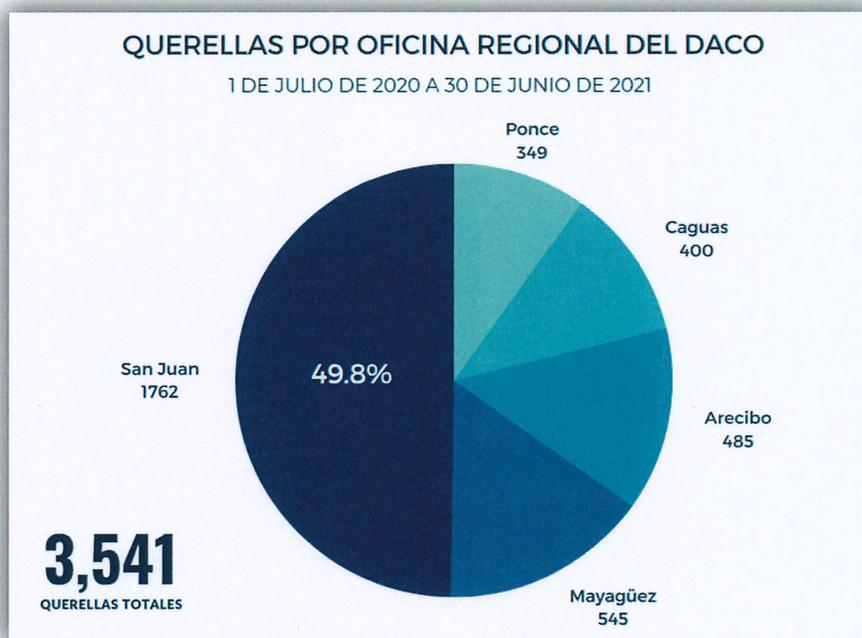
¹⁰ También puede presentarse por correo electrónico.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

A continuación, se detallan los resultados del estudio realizado:

Resultado 1 – Evaluación porcentual de querellas atendidas y resueltas por DACO conforme a la información recopilada y la muestra seleccionada.

Según datos estadísticos obtenidos del DACO, para el año fiscal terminando el 30 de junio de 2021, había un total 3,541 querellas en todas sus oficinas regionales:



La Oficina Regional de San Juan mantenía un total de 1,762 (49.8%) querellas presentadas por los ciudadanos.¹¹ De esas 1,762 querellas, 790 se encontraban en la etapa de archivo para el periodo evaluado. La OIG seleccionó una muestra de 79 querellas en etapa de archivo o lo equivalente al 10%.

El estudio realizado a la muestra de 79¹² querellas en etapa de archivo de la Oficina Regional de San Juan reflejó que el 56%, o el equivalente a 44 de las querellas examinadas, se resolvieron en menos de 120 días y 44%, o el equivalente a 35 querellas tomaron sobre 120 días en adjudicarse.

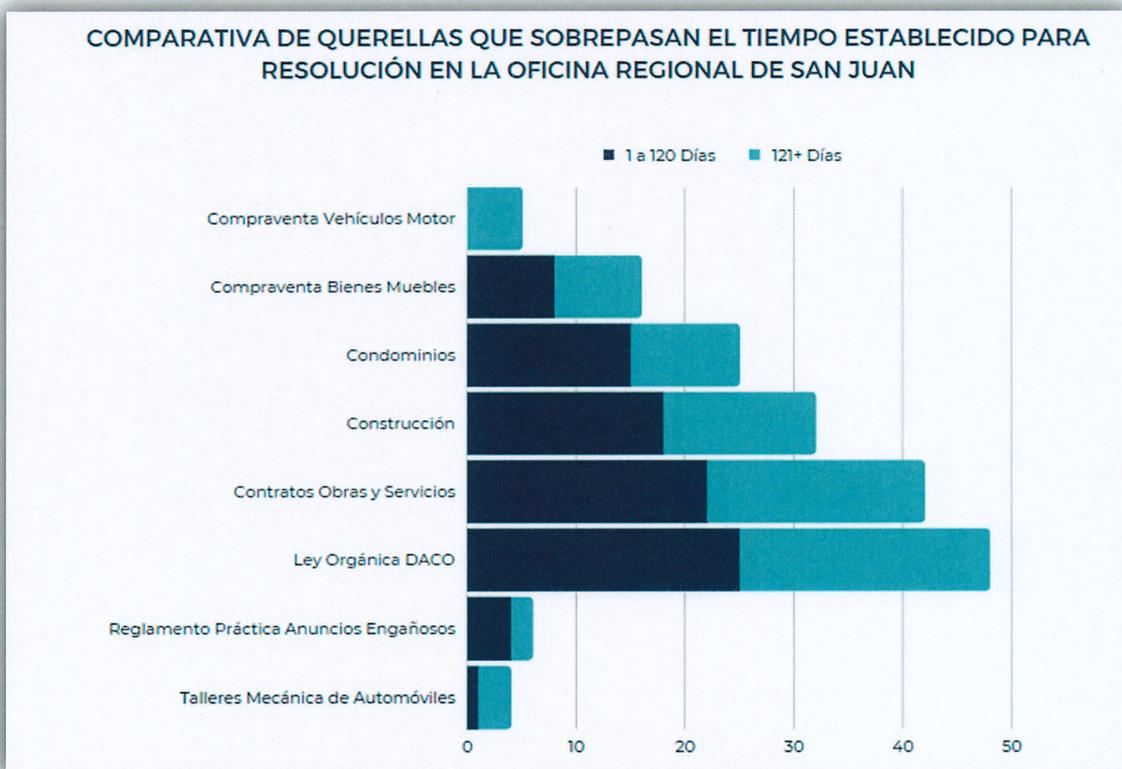
¹¹ Estas etapas incluyen: Archivo, Adjudicación, Resolución, Inspección, Mediación y Litigio.

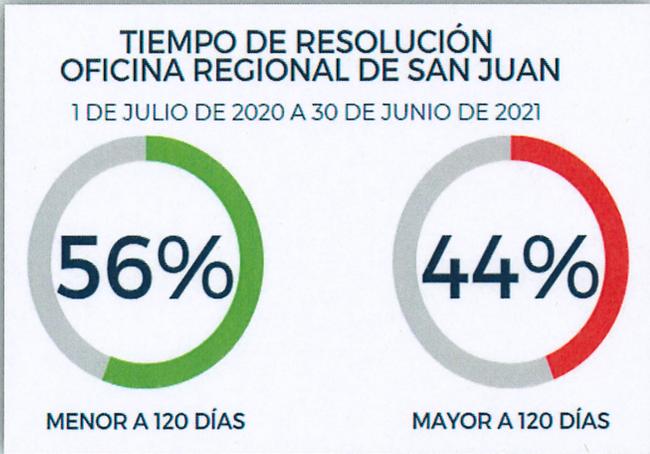
¹² Esto refleja un 10% de las 790 querellas en etapa de archivo de la Oficina Regional de San Juan.

El término transcurrido hasta resolver la querrella se calculó a base de la fecha en que se le asignó número de querrella a la reclamación.

Según información provista a los auditores por la directora de la Oficina Regional de San Juan, luego de que un querellante completa los documentos requeridos y son ponchados como recibidos, el DACO los asigna a un radicador, quien se encarga de entrarlos al sistema y generar un número de querrella. Al comparar las fechas de presentación y asignación de número de querrella, se identificó que el DACO incurre en aproximadamente 33 días (promedio) en asignar un número de querrella desde que el consumidor presenta una reclamación. Por lo tanto, los resultados provistos pudieran contar con un periodo de antigüedad mayor, desde su presentación.

La mayor parte de las querellas presentadas por ciudadanos estaban relacionadas a incumplimientos con las disposiciones de la Ley orgánica del DACO, reclamos por incumplimientos de obras y servicios y reclamaciones de incumplimientos de contratistas en proyectos de construcción. La siguiente tabla muestra la representación de la muestra evaluada y el concepto de reclamación al que pertenecen.

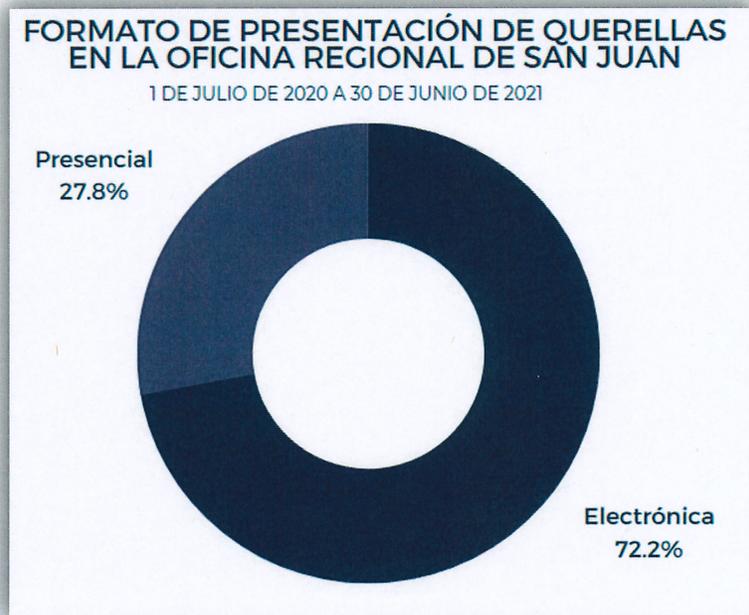




QUERELLAS CON MAYOR REPRESENTACIÓN EN LA OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

61%	Ley Orgánica DACO
10%	Compraventa de Vehículos de Motor
9%	Condominio
8%	Reglamento contra Prácticas de Anuncios Engañosos
5%	Talleres de Mecánica de Automóviles
4%	Contratos de Obras y Servicios
3%	Otros conceptos

Se observó que casi un 73% o lo equivalente a 57 de las querellas evaluadas de la oficina Regional de San Juan, se presentaron de forma electrónica mientras que un 27.8% o lo equivalente a 22 de las querellas de la muestra fueron presentadas de manera presencial.



Los expedientes de la muestra evaluada reflejaron que el 70% o lo equivalente a 55 de los casos se resolvieron a favor del querellante¹³, el 24% o lo equivalente a 19 se desestimaron y el 6% o lo equivalente a 5, se resolvió a favor del querellado¹⁴.



Resultado 2 – Evaluación de querellas presentadas por personas mayores de 67 años.

Dentro de la política pública del Gobierno de Puerto Rico se encuentra el garantizar que, los procesos administrativos donde una de las partes sea una persona de la Tercera edad, se efectúen en forma rápida, justa y económica y asegurar una solución equitativa en los casos bajo la consideración de las entidades.

Bajo los estatutos del Gobierno de Puerto Rico, se le conoce a las a personas de la tercera edad como personas de sesenta y siete (67) años o más, las cuales podrían comparecer por sí, o mediante tutor, o por conducto de un representante mediando un poder duradero otorgado mediante escritura pública ante DACO y otras agencias, según aplique.

La Ley Núm. 147-2019 se aprobó para establecer la *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*, disponiendo un procedimiento sumario para procesos administrativos ante las Agencias cuando el reclamante sea una persona de la Tercera Edad.

A tales efectos, se enmienda la Ley Núm. 38-2017 y la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, antes citada para establecer que cuando el reclamo de un querellante y/o promovente concierna la salud, seguridad y/o bienestar de una Persona de la Tercera Edad, la Agencia vendrá obligada a comenzar

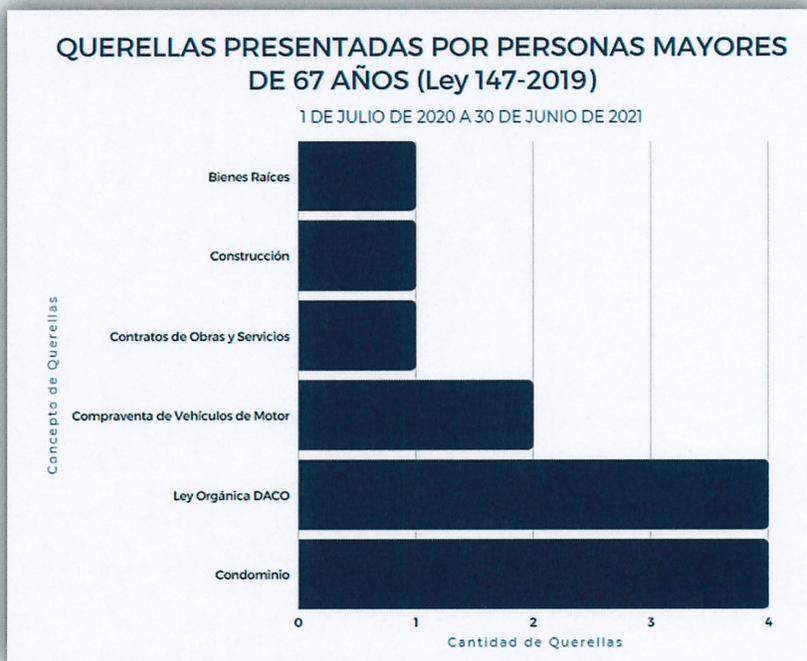
¹³ Querellante-consumidor o representante autorizado que reclama un derecho o servicio en su capacidad personal.

¹⁴ Querellado-persona natural o jurídica contra la cual se reclama.

el proceso dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que fue instada la querrela o reclamación. La designación del oficial examinador, notificación de las partes y las órdenes iniciales, tales como señalamiento de mediación, conferencia con antelación a la vista, primera vista, u otros, según corresponda, deberán hacerse dentro de dicho término. Todo caso sometido a un procedimiento adjudicativo ante una Agencia bajo esta Ley deberá ser resuelto dentro de un término estricto de noventa (90) días, a partir de la radicación de la querrela.

Asimismo, dispone que cuando una de las partes sea una persona de la Tercera Edad, la orden o resolución final de la Agencia deberá ser emitida por escrito dentro de los cuarenta y cinco (45) días después de concluida la vista o después de emitirse determinaciones de hechos y conclusiones de derecho, a menos que este término sea renunciado o ampliado con el consentimiento escrito de todas las partes. Así también, deberá cumplir con los demás requisitos plasmados por la Sección 3.14 de la Ley 38-2017, según enmendada.

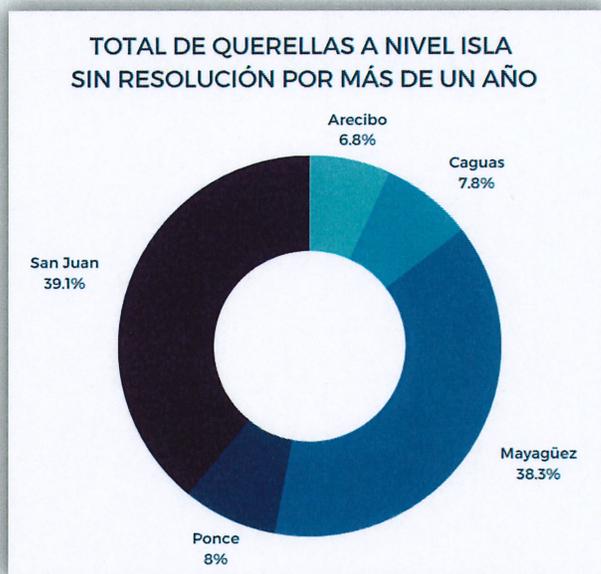
Como parte de la muestra evaluada, 13 de las querellas fueron presentadas por personas mayores de 67 años. El estudio reflejó que el 85%, (11 casos) tomaron más de 90 días en adjudicarse, mientras el 15% (2 casos), tardó menos de 90 días.



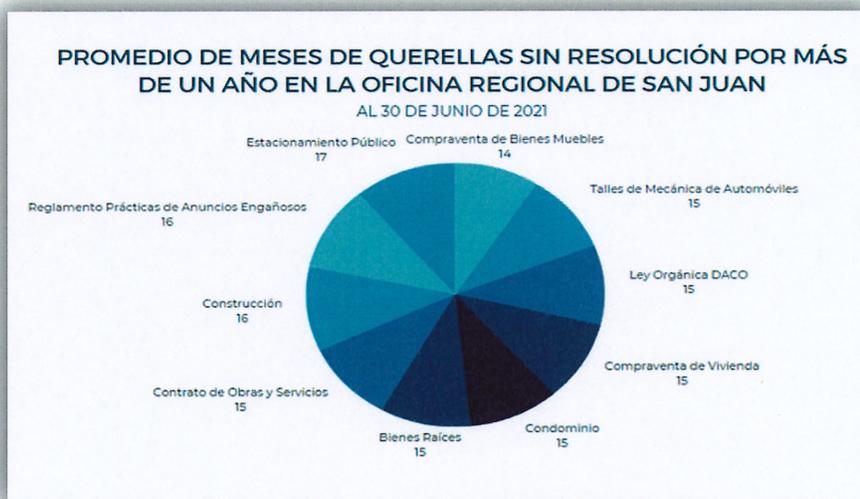
El resultado presentado considera una totalidad de 13 querellas identificadas en los registros de la oficina Regional de San Juan del DACO; este se refleja como un campo totalmente discrecional en el proceso de solicitud del reclamante.

Resultado 3 – Querellas pendientes de resolución por más de un año.

Como parte de nuestro análisis solicitamos información relacionada a las querellas pendientes de atención. Según la información suministrada por el DACO¹⁵, a la fecha de finalizar el estudio, el SIAC, reflejaba, a nivel isla¹⁶, un total de 15% (514) de las querellas pendientes de resolución, las cuales datan de una antigüedad de más de un año desde que fueron presentadas.



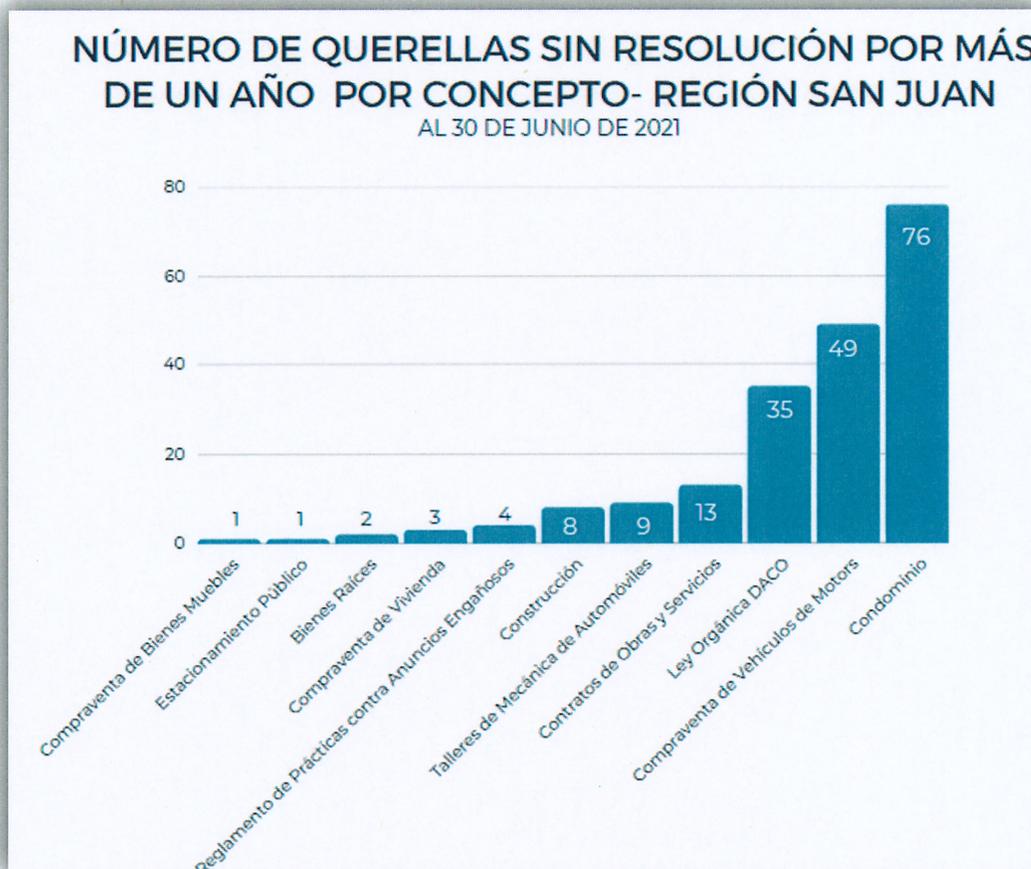
Respecto a la Oficina Regional de San Juan, los datos provistos reflejaron que el tipo de querella que mayor tiempo ha transcurrido para ser resuelta, es la relacionada a Estacionamiento Público, conforme la Ley Núm. 120 de 7 de junio de 1973, según enmendada, conocida como *Ley para Regular el Negocio de Áreas para el Estacionamiento Público de Vehículo de Motor*, con un promedio de 17 meses de antigüedad.



¹⁵ Datos certificados por el DACO hasta el 6 de diciembre de 2021.

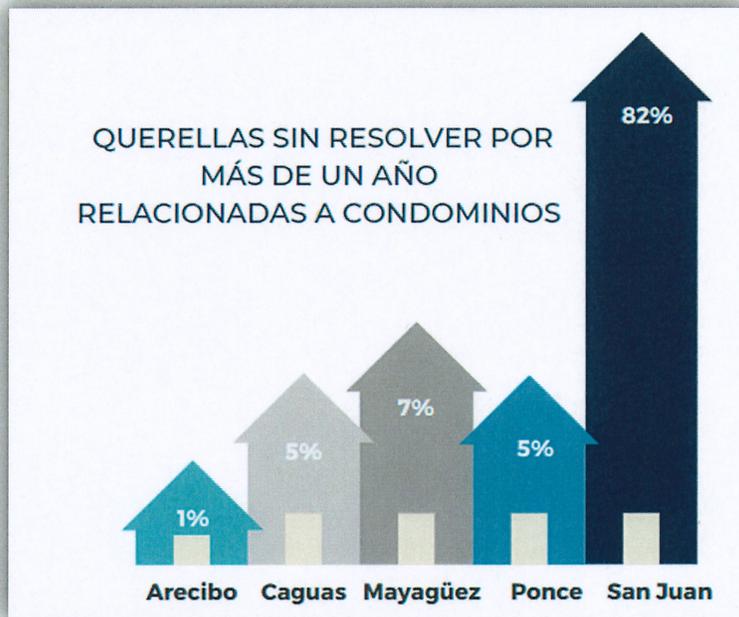
¹⁶ Regiones de San Juan, Arecibo, Caguas, Mayagüez y Ponce.

En particular, el total de querellas pendientes de resolver por más de un año en la Oficina Regional de San Juan (201), estaban distribuidas en los siguientes tipos de reclamaciones:



De las 76 querellas relacionadas a Condominios, conforme a la Ley Núm. 129-2020, según enmendada, conocida como *Ley de Condominios de Puerto Rico*¹⁷, el 1% pertenece a la Región de Arecibo, el 5% a Caguas, el 7% a Mayagüez, el 5% a Ponce y el 82% a San Juan. Sin embargo, aunque los números asignados a estas querellas pertenecen a diferentes regiones, todas las querellas relacionadas a condominios se trabajan en la Región de San Juan.

¹⁷ Esta Ley deroga la Ley Núm. 104 de 25 de junio de 1958.



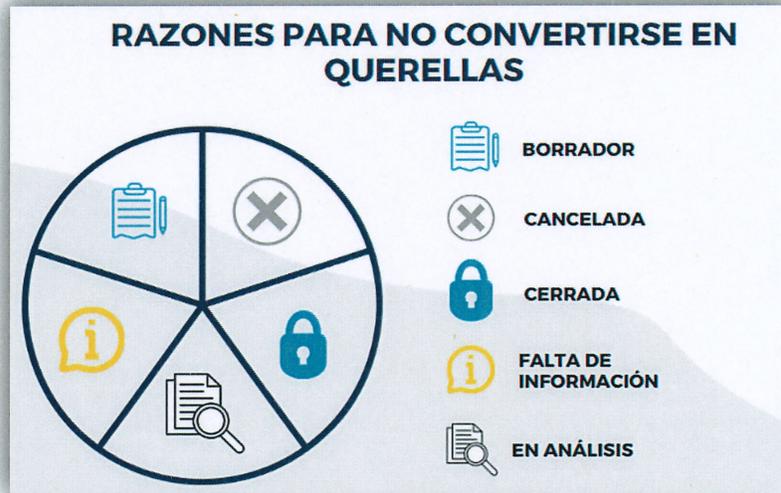
Resultado 4 – Reclamaciones que no se convirtieron en querellas en la Región de San Juan.

Para el periodo en evaluación se le solicitó a la oficina de informática un informe de SIAC, en los que el sistema asignó número de reclamación (casos sometidos de forma electrónica), pero que no se convirtieron en querellas. Se encontraron un total de 1,562 reclamaciones y según informado por la directora de la Región de San Juan mediante entrevista, las razones por las cuales no se convirtieron en querellas son:

1. Borrador: el consumidor genera una reclamación en el sistema, pero no completa todas las preguntas o no completa todos los pasos, y la somete. La reclamación quedó incompleta y el reclamante deberá entrar nuevamente para completar los campos pendientes.
2. Cancelada: el consumidor accede al sistema y genera una reclamación, luego desiste y la cancela. Como alternativa, el consumidor podría contactar vía telefónica al personal del DACO para que le asistan en la cancelación.
3. Cerrada: el consumidor accede al sistema y genera una reclamación, pero antes de ser trabajada el querellado cumple; el querellante se contacta con el DACO para informar que no desea continuar el proceso toda vez que fue resuelto.
4. Devuelta por falta de información: el consumidor accede al sistema y genera una reclamación, la misma está completa en todas sus partes. Cuando el

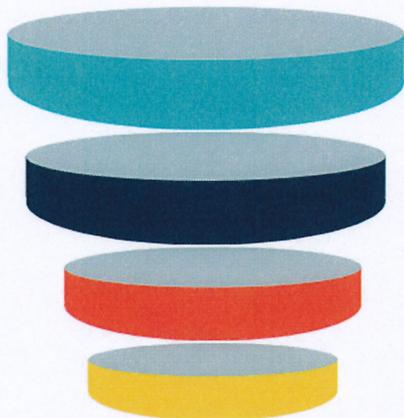
personal del DACO inicia la evaluación, solicita documentos adicionales que sustenten la reclamación.

5. En análisis: el consumidor accede al sistema y genera una reclamación, se completa en todas sus partes y procede a ser evaluada por el personal del DACO.



RESUMEN DE RESULTADOS:

Cumplimiento en términos y manejo de resolución de querellas por parte del Departamento de Asuntos al Consumidor.



- 01** 49.8% DE LAS QUERELLAS PERTENECEN A LA OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN.
44% DE LAS QUERELLAS MUESTREADAS SOBREPASAN LOS 121 DÍAS EN RESOLVERSE.
- 02** 85% DE LAS QUERELLAS PRESENTADAS POR PERSONAS DE LA TERCERA EDAD SOBREPASAN LOS 90 DÍAS EN RESOLVERSE.
- 03** 15% DE LAS QUERELLAS PRESENTADAS A NIVEL ISLA SOBREPASAN 1 AÑO EN ESPERA DE RESOLUCIÓN.
- 04** 1,562 RECLAMACIONES DE LA OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN NO SE CONVIRTIERON EN QUERELLAS. SE IDENTIFICAN 5 RAZONES CATEGÓRICAS PARA ELLO.

HALLAZGOS

A continuación, se detallan los hallazgos relacionados con las situaciones detectadas durante el estudio.

Hallazgo 1 – Ausencia de revisión a la reglamentación de procedimientos adjudicativos.

Situación

El 14 de junio de 2011, el DACO aprobó el Reglamento Núm. 8034, *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos*. Ello, según los poderes conferidos bajo los artículos 6 (d) al (g) de la Ley Núm. 5. El propósito del reglamento es asegurar la solución justa, rápida y económica de las querellas presentadas ante o por el Departamento y proveer un procedimiento uniforme para su adjudicación. El estudio de la reglamentación reveló que no había sido revisada, para atender las enmiendas de ley, desde el 2011.

Criterio

La situación comentada anteriormente es contraria al Artículo 6 (g) de la Ley Núm. 5, antes citada, que establece lo siguiente:

... el Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor tendrá los siguientes deberes y facultades:

Establecer las reglas y normas necesarias para la conducción de los procedimientos administrativos, tanto de reglamentación como de adjudicación, que celebre el Departamento.

Además, es contrario al Artículo 178, titulado como *Reglamentos de los departamentos*, del Código Político de 1902, según enmendado, que establece que:

Será atribución de cada jefe de departamento bajo el Gobierno Estatal, dictar reglamentos compatibles con la ley para el régimen interior de su departamento y gobierno de sus funcionarios y empleados, la distribución y despacho de sus asuntos y conservación de sus archivos, papeles y demás pertenencias.

Por su parte, en el Artículo 2(f) titulado *Declaración de Política*, de la Ley Núm. 230 de 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como la *Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico* establece, entre otras cosas, que la política pública del Gobierno de Puerto Rico con relación al control y la contabilidad de los fondos y propiedad públicos será:

que exista un control previo de todas las operaciones del Gobierno; que dicho control previo se desarrolle dentro de cada dependencia para que sirva de arma efectiva al jefe de la dependencia en el desarrollo del programa o programas cuya dirección se le ha encomendado.

Como parte de dicha política pública y como norma de sana administración y de control interno, las agencias gubernamentales deben revisar periódicamente sus normas y procedimientos y establecer aquellas que sean necesarios para el control adecuado de sus operaciones.

Por otra parte, la Sección 2.19 del Capítulo II, titulada *Deber de Revisión Periódica de Reglamentos* de la Ley Núm. 38-2017 establece que:

Será deber de todas las agencias revisar cada cinco (5) años sus reglamentos para evaluar si los mismos efectivamente adelantan la política pública de la agencia o de la legislación bajo la cual fue aprobado el reglamento. Al momento de la aprobación de esta ley todas las agencias deberán comenzar con el proceso de revisión de sus reglamentos.

Efecto

La situación antes comentada propicia, que las operaciones mencionadas no se efectúen de forma uniforme, efectiva y eficiente y de acuerdo a la jurisprudencia vigente. También dificultan adjudicar responsabilidad en caso de que ocurran errores e irregularidades en dichas operaciones. Tiene el efecto que los reglamentos no sean compatibles con el contenido de sus leyes orgánicas.

Causa

Atribuimos dicha situación a que los secretarios en función y personal a cargo no han cumplido con las facultades conferidas y a lo dispuesto en las leyes mencionadas, en cuanto a formular, adoptar y enmendar reglas y reglamentos necesarios para el funcionamiento del DACO.

Comunicación Gerencial

En comunicación del 1 de julio de 2022, con relación al Hallazgo 1 el secretario indicó lo siguiente:

En los últimos años el DACO ha mantenido un proceso activo de revisión reglamentaria, el cual le ha permitido reducir a mitad su normativa, y modificar aquellas reglas que, con el paso del tiempo requerían actualización. El Reglamento de Procedimientos Adjudicativos fue parte de este proceso. No obstante, no se identificaron aspectos que requiriesen algún tipo de cambio o enmienda. La Ley Núm. 38-2011 obliga a la revisión y evaluación, aspectos que se cumplieron respecto al Reglamento 8034. Hecho este ejercicio, se concluyó que la normativa recogida en el mismo, al momento, es cónsona con el derecho administrativo vigente, además de estar en sintonía con el deber ministerial y la política pública de la agencia.

Determinación de la OIG

Se consideraron los comentarios del secretario y se determinó que el Hallazgo prevalece. No se evidencia con el reglamento la fecha de revisión. Por otra parte, menciona normativas que ya han sido derogadas y no incluye las disposiciones de la enmienda establecida bajo la Ley Núm. 147-2019, la cual enmienda la ley orgánica del DACO.

Hallazgo 2 – Ausencia de controles para cumplir con la Ley Núm. 147-2019, conocida como Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad.

Situación

La Ley Núm. 19 del 31 de mayo de 1985 (Ley 19-1985) enmendó la ley orgánica del DACO para adicionar los Artículos 10-A y 10-B, a los fines de disponer que las querellas radicadas por los consumidores se adjudiquen dentro de un plazo de ciento veinte (120) días laborables a partir de la radicación de la querella.

La exposición de motivos de dicha ley indica que la intención legislativa al crear el DACO, fue proveer un procedimiento uniforme para todas las querellas sobre las cuales el Departamento pudiese tener jurisdicción. Se expresó además que dicha ley, persigue el propósito de amparar a los consumidores contra remedios tardíos, más sin dejar de brindarles a los querellados todas las garantías del debido proceso de ley. Finalmente añadió que el proceso administrativo, según se deriva del lenguaje de la Ley Núm. 5-1973, tiene el objetivo de que se le responda inmediatamente al consumidor. Por lo cual resulta imperativo y necesario establecer específicamente un

término dentro del cual la agencia resuelva las querellas radicadas por los consumidores a partir de la aprobación de la medida.

Dentro de la política pública del Gobierno de Puerto Rico se encuentra el garantizar que, los procesos administrativos donde una de las partes sea una persona de la Tercera edad, se efectúen en forma rápida, justa y económica y asegurar una solución equitativa en los casos bajo la consideración de las entidades.

El 27 de septiembre de 2019, se firmó la Ley 147-2019, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la tercera Edad*, para entre otras cosas, enmendar el Artículo 10-A, con el propósito de añadir un término improrrogable de 90 días para la adjudicación de las querellas de las personas de la Tercera Edad, entiéndase una persona de 67 años o más.

- a. De la información recopilada durante el estudio, no se pudo observar que el DACO estableciera un control para identificar u orientar el personal de la tercera edad, con respecto a los beneficios por ley.

La Oficina del Contralor de Puerto Rico (OCPR) realizó un hallazgo similar en su informe Núm. TI-22-08 como producto de una auditoría para determinar si las operaciones del DACO, en lo que concierne a los sistemas de información computadorizados, se efectuaron de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicable.

Criterio

Lo comentado es contrario a lo establecido en la sección 5 de la *Ley 147-2019*, la cual dispone que cada agencia deberá, dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de aprobación de dicha Ley, de ser necesario, conformar sus reglas o reglamentos para que establezcan procedimientos adjudicativos a tono con las disposiciones allí expuestas.

Efecto

La situación comentada evita que las personas de 67 años o más advengan en conocimiento de los beneficios garantizados por ley al momento de presentar una reclamación. Esto podría propiciar un ambiente que lesione los derechos de las personas de 67 años o más, causando incumplimiento con las leyes y ordenamiento jurídico.

Causa

Atribuimos esta situación a que el sistema de reclamación electrónico no tiene forma de validar la edad del consumidor. Además, el DACO no orienta al consumidor respecto a los beneficios de la Ley 147-2019.

Comunicación Gerencial

En comunicación del 1 de julio de 2022, con relación al Hallazgo 1 el secretario indicó lo siguiente:

La Ley 147-2019 establece términos expeditos para el trámite de procesos administrativo que involucren a personas de la Tercera Edad. En el 2019, en el DACO se circularon directrices para informar y orientar al personal en torno a dichas disposiciones. Del Informe de Auditoría TI-22-08 de la Oficina de Tecnología Informática aprobado por la Oficina del Contralor General el 23 de marzo de 2022, surgió un hallazgo que nos llevó a implementar nuevas medidas para mejorar el cumplimiento con esta ley. Entre otros, se enmendaron los formularios de radicación de querellas para facilitar a los consumidores el beneficiarse de los términos expeditos dispuestos por el legislador, y se recircularon directrices en torno al tema para repasar la normativa vigente.

Determinación de la OIG

Se consideraron los comentarios del secretario y se determinó que el Hallazgo prevalece. En su contestación, no indica cómo se orientará al consumidor que haga su reclamación mediante el método en línea y no establece el beneficio en el formulario si el consumidor provee la fecha de nacimiento. Esto solamente recae en el personal del DACO quien se debe encargar de orientar al consumidor para que conozca el beneficio de la Ley Núm. 147, antes citada. El DACO debe proveer orientación mediante un documento visible al consumidor, tanto en línea como cuando este se presenta a la oficina de cualquiera de sus regiones. Entiéndase, se incluyó un campo para proveer la fecha de nacimiento, pero el consumidor desconoce sobre los posibles beneficios.

COMUNICACIÓN GERENCIAL

El 28 de junio de 2022, se envió al DACO, la carta a la gerencia con los resultados y hallazgos encontrados en el estudio. El 1 de julio de 2022, se secretario del DACO, emitió sus comentarios, los cuales fueron evaluados cuidadosamente y considerados durante la redacción del presente informe.

Durante la etapa de evaluación de la información presentada por el DACO y previo a culminación del estudio, la directora de la Región de San Juan, le expresó a los auditores de la OIG que algunas de las razones para el tiempo transcurrido en atender las querellas se debieron a lo siguiente:

- La pandemia ocasionada por el COVID19 ha dilatado los procesos.
- Cuando la querella se radica en otras regiones, el trámite de enviarlo para que se trabaje en la Región de San Juan demora mucho tiempo.
- Los casos en que la querella requiera la intervención de inspectores del DACO, sufren retrasos debido a la falta de personal para ser atendidos.
- Otros casos, son enviados desde las regiones directamente a los jueces y estos al analizarlos determinan que hay que hacer una inspección y se refiere a los inspectores. Por falta de este personal, la misma tarda aproximadamente unos 3 meses en que se pueda visitar para la debida evaluación, a su vez, por la pandemia causada por el COVID 19.

La OIG está comprometida con velar que las recomendaciones sean debidamente cumplimentadas e implantadas y continuará trabajando con el DACO en aras de continuar promoviendo una sana administración pública.

RECOMENDACIONES

Al secretario interino del DACO

1. Impartir instrucciones escritas y asegurarse que los directores de las regiones cumplan con el término establecido en ley para atender las querellas de los consumidores. Referente al cumplimiento con las enmiendas incorporadas mediante la Ley Núm. 147-2019, recomendamos que se implemente una certificación de cumplimiento que haga constar que se orientó al consumidor sobre los beneficios para personas de la tercera edad y el compromiso en garantizar dicho beneficio. **Ver Resultados 1-4 y Hallazgos 1 al 2.**
2. Dentro de los próximos ciento veinte (120) días calendario a la publicación del presente informe, se realicen los trámites con la *Puerto Rico Innovation and Technology Service* (PRITS) para que se incorpore información accesible al consumidor a través de la página web del DACO con respecto a los beneficios de la Ley 147-2019. Deberá evidenciar la acción tomada a la OIG. Además, colocar afiches informativos en sus oficinas regionales. Actualizar la página web para que incluya como campo requerido la fecha de nacimiento de forma tal que se pueda cumplir con los términos de atención de casos presentados por personas de la tercera edad. **Ver Hallazgo 2**
3. Identificar o solicitar los recursos necesarios en el presupuesto solicitado a la Oficina de Gerencia y Presupuesto para el reclutamiento del personal necesario para atender y procesar las querellas de los consumidores. Deberá evidenciar la acción tomada a la OIG. **Ver Resultados 1-4**
4. Dentro de los próximos ciento ochenta (180) días calendario a la publicación del presente informe, enmendar el *Reglamento de Procedimientos Adjudicativos* y establecer los términos claros para resolver las querellas conforme a las enmiendas realizadas a su ley orgánica. Deberá evidenciar las gestiones afirmativas a la OIG, previo a este periodo y suministrar copia del borrador de reglamento una vez remitido al Departamento de Estado. **Ver Hallazgo 1**
5. Preparar un plan de acción que vaya dirigido a atender las reclamaciones que no se les ha asignado número de querella, así como las querellas que lleven más del término establecido por ley que todavía se encuentren activas. Considerar para ello las fechas de presentación de la reclamación, las asignaciones de personal necesarias para atender los asuntos y las acciones proactivas de manera periódica para lograr llegar a una resolución. **Ver Resultados 1-4**

CONCLUSIÓN

El estudio realizado sobre el cumplimiento con los términos para la resolución de querellas presentadas ante el DACO, reflejó algunas deficiencias que reflejan posible incumplimiento con los términos establecidos por ley para atender las querellas, ausencia de revisión a la reglamentación de procedimientos adjudicativos y falta de controles para cumplir con las leyes y procesos administrativos expeditos para personas de la tercera edad.

Como producto del presente estudio se emitieron las correspondientes recomendaciones dirigidas a atender las posibles deficiencias aquí presentadas. Estas tienen la finalidad de implementar unos controles efectivos que aseguren la eficiencia y la sana administración pública en el Gobierno de Puerto Rico.

A tales efectos, será responsabilidad del secretario del DACO, cumplir con un Plan de Acción Correctiva para las recomendaciones que se establecen en el presente informe. La Autoridad Nominadora y los empleados o funcionarios del DACO podrían estar sujetos a las sanciones y penalidades establecidas al amparo de la Ley Núm. 15-2017 y al Reglamento Núm. 2229, conocida como *Reglamento para la Administración del Plan de Acción Correctiva de la Oficina del Inspector General de Puerto Rico*, en caso de incumplimiento.

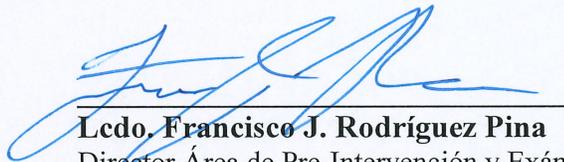
APROBACIÓN

El presente informe es aprobado en virtud de los poderes conferidos por la Ley Núm. 15-2017, *supra*. Será responsabilidad de los funcionarios, empleados o cuerpo rector de cada entidad, observar y procurar por que se cumpla cabalmente con la política pública. De la misma manera, establecer los controles y mecanismos adecuados para garantizar su cumplimiento. Será el deber, además, de cada uno de estos y de los demás funcionarios y servidores públicos, el poner en vigor las normas, prácticas y estándares que promulgue la OIG, así como de las recomendaciones, medidas y planes de acción correctiva que surjan de las evaluaciones.

Hoy, 6 de marzo de 2023 en San Juan, Puerto Rico.



Ivelisse Torres Rivera
Inspectora General



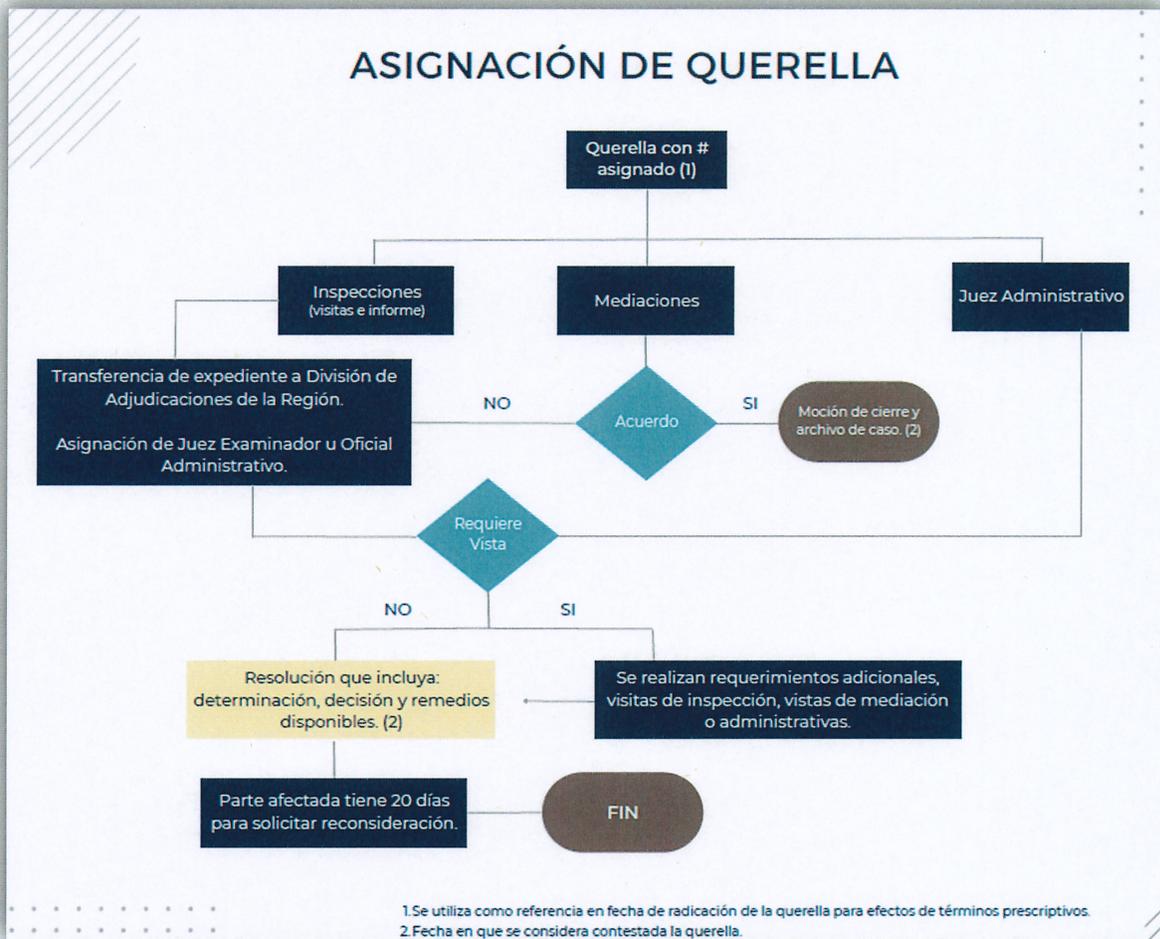
Lcdo. Francisco J. Rodríguez Pina
Director Área de Pre-Intervención y Exámenes

ANEJO 1 (Flujogramas)

FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA ATENDER LAS QUERELLAS



FLUJOGRAMA DE PROCESOS PARA ASIGNAR LAS QUERELLAS



INFORMACIÓN GENERAL

Misión

Consolidar los recursos y esfuerzos del Gobierno de Puerto Rico, para promover una sana administración pública y mediante una preintervención efectiva, el óptimo funcionamiento de sus instituciones.

Visión

Servir como entidad gubernamental reconocida a nivel local e internacional y lograr a través de auditorías internas y acciones preventivas, el funcionamiento efectivo y eficiente de los fondos y de la propiedad pública del Gobierno de Puerto Rico.

Informa

La Oficina del Inspector General tiene el compromiso de promover una sana administración pública. Por lo que, cualquier persona que tenga información sobre un acto irregular o falta de controles internos en las operaciones de la Rama Ejecutiva, puede comunicarse a la OIG a través de:

- Línea confidencial: 787-679-7979
- Correo electrónico: informa@oig.pr.gov
- Página electrónica: www.oig.pr.gov/informa

Contactos



PO Box 191733 San Juan, Puerto Rico 00919-1733



Ave. Arterial Hostos, Esquina Chardón, Edificio #249, Piso 7, San Juan Puerto Rico



787-679-7997



consultas@oig.pr.gov



www.oig.pr.gov