



INFORME ESPECIAL

OIG-IE-23-025

**OFICINA DEL PROCURADOR DE VETERANO DE
PUERTO RICO (OPV)**

**Estudio sobre la eficiencia y efectividad de la gestión
pública en atender, servir e investigar los reclamos o
querellas presentadas por los veteranos o sus familiares**

23 de mayo 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	6
HALLAZGO	13
COMUNICACIÓN GERENCIAL.....	16
RECOMENDACIONES	16
CONCLUSIÓN	17
APROBACIÓN	17
INFORMACIÓN GENERAL	18

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 sobre la eficiencia y efectividad de la gestión pública en atender, servir e investigar los reclamos o querellas presentadas por los veteranos o sus familiares en la Oficina del Procurador de Veterano de Puerto Rico (en adelante, OPV).

El estudio cubrió el período de 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022. Como resultado del estudio, se encontró que no hubo reclamaciones que se convirtieran en querellas. Que el tiempo en atender las reclamaciones en base de la muestra seleccionada fue razonable con excepción a las reclamaciones que son atendidas en la Oficina Regional de Ponce que por falta de internet son tramitadas por correo postal a la Oficina de Guaynabo para ser registrada en el sistema. Por lo que, en promedio toman 23 días en ser atendidas y las atendidas directamente por el procurador que tomaron en promedio 20 días en ser registradas. Además, se observó que la OPV no habían actualizado los reglamentos conforme a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales ocurridos y la ausencia de procedimientos escritos y mecanismos efectivos para el trámite de las reclamaciones presentadas por los veteranos.

Conforme a 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 la *Ley del Inspector General de Puerto Rico*, la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las medidas correctivas necesarias y notifique a la OIG de las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento con 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 inflija sobre la credibilidad del Gobierno de Puerto Rico y sus entidades.

De usted conocer sobre actos que podrían poner el peligro el buen 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. 15-2017¹ y otras normativas aplicables.

¹ Artículo 9, Ley del Inspector General de Puerto Rico, 3 L.P.R.A. § 8873

INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

La OPV se creó mediante la Ley Núm. 57 del 27 de junio de 1987, según enmendada, conocida como *Ley de la Oficina del Procurador del Veterano*. Esta estaba adscrita al Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico. Por virtud de dicha Ley se transfirieron a la OPV todos los poderes, las funciones, las prerrogativas y las obligaciones para poner en vigor la Ley Núm. 13 del 2 de octubre de 1980, según enmendada conocida como, *Carta de Derechos del Veterano*,². También se le transfirieron todos los recursos y las instalaciones que se utilizaban con los programas y las funciones del Negociado de Asuntos del Veterano de Puerto Rico y el personal que llevaba a cabo dichas funciones. Mediante la *Orden Ejecutiva OE-1994-231*³, emitida el 12 de abril de 1994 por el Gobernador, la Oficina pasó a ser parte de la Comisión de Derechos Ciudadanos, adscrita a la Oficina del Gobernador. Mediante la Ley Núm.105-1994, la OPV quedó adscrita a la Oficina del Gobernador.

El Plan de Reorganización Núm. 1-2011, según enmendado, conocido como *Plan de Reorganización de las Procuradurías*, derogó la Ley Núm. 57 y creó, entre otras, la Oficina del Procurador del Veterano. También creó la Oficina de Administración de las Procuradurías (OAP) para que les brindara los servicios administrativos a las procuradurías incluidas en el *Plan*. Esto permitiría que las procuradurías se pudiesen enfocar en los aspectos medulares inherentes a su misión. Mediante este Plan, la OPV, además de tener la responsabilidad de atender e investigar los reclamos y velar por los derechos de los veteranos en Puerto Rico, debía fiscalizar la implementación y el cumplimiento, por las agencias y entidades privadas, de la política pública dispuesta en la Ley Núm. 203-2007, según enmendada conocida como *Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño del Siglo XXI*. Esto, además de tener la responsabilidad de establecer e implementar un programa de asistencia, orientación y asesoramiento para la protección de sus derechos y los de sus familiares.

La Ley Núm. 75-2013 derogó el Plan de Reorganización Núm. 1-2011 y ordenó la transferencia de todos los recursos de la OAP a las distintas procuradurías, entre estas, los correspondientes a la Oficina. Esto, bajo la supervisión de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

La Ley Núm. 79-2013, según enmendada, conocida como, *Ley del Procurador del Veterano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*, creó la nueva Oficina del Procurador del Veterano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (OPV), como un organismo independiente en la Rama Ejecutiva. Mediante dicha ley se dispuso, entre otras cosas, la transferencia a la OPV de todos los documentos, los expedientes, el personal, los materiales, los equipos y los fondos asignados a la anterior Oficina, creada bajo el Plan de Reorganización Núm. 1-2011.

² La Ley Núm. 13 fue derogada por la Ley 203-2007, según enmendada, conocida como *Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño del Siglo XXI*.

³ Esta Orden fue derogada por la Orden Ejecutiva OE-2001-37, emitida el 24 de julio de 2001 por la entonces Gobernadora de Puerto Rico.

La misión principal de la OPV es atender e investigar los reclamos de los veteranos en Puerto Rico y velar por sus derechos en las áreas de la educación, salud, seguridad, empleo, derechos civiles y políticos; legislación social, laboral y contributiva; vivienda, transportación, recreación y cultura. A esos efectos, es responsable de establecer e implementar un programa de asistencia, orientación y asesoramiento para la protección de sus derechos y el de sus familiares, así como de coordinar con las entidades correspondientes para que se provean los servicios necesarios para estos. También tiene a su cargo fiscalizar la implementación y el cumplimiento, por las agencias y entidades privadas, de la política pública establecida en la Ley Núm. 203-2007.

La OPV es dirigida por el procurador del Veterano. Este es nombrado por el gobernador con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico por un término de 10 años, o hasta que su sucesor sea nombrado y tome posesión del cargo. La OPV ofrece sus servicios a través de las oficinas del Procurador y del Subprocurador; el Consejo Asesor; la Oficina de Asuntos Legales⁴; el Área de Coordinación y Asuntos Administrativos; las divisiones de Reclamaciones, Orientación y Coordinación, y de Investigaciones y Querellas. Esto, a través de las oficinas centrales en Hato Rey y 7 oficinas regionales ubicadas en Aguadilla, Arecibo, Guayama, Humacao, Ponce, Mayagüez y Caguas⁵. También se ofrecen servicios en la Oficina Satélite en Guaynabo.

La OPV es responsable de administrar la Casa del Veterano de Juana Díaz que provee servicios de vivienda a veteranos que pueden llevar una vida independiente, y de cuidado médico especializado por condiciones de salud que no requieren hospitalización. Además, es responsable de administrar el Cementerio Estatal para Veteranos de Aguadilla⁶ (Cementerio) y el programa de becas *Regimiento 65 de Infantería* para hijos de veteranos (Programa). El Programa se creó en cumplimiento con el *Boletín Administrativo OE-2002-30* emitido por la Gobernadora de Puerto Rico el 20 de junio de 2002, para conceder ayuda económica a los hijos de veteranos en sus estudios a nivel sub graduado y graduado. La OPV se considera un administrador individual para los efectos de la administración de personal. El presupuesto de esta proviene de resoluciones conjuntas del Fondo General del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, de fondos estatales especiales y de fondos federales.

La OPV cuenta con una página de Internet, a la cual se puede acceder mediante la siguiente dirección: www.opv.pr.gov. Esta página provee información acerca de los servicios que presta dicha entidad.

⁴ La Oficina de Asuntos Legales y la División de Investigaciones y Querellas están cerradas por falta de personal.

⁵ Actualmente la OPV tiene la Oficina Satélite de Guaynabo, Regional de Ponce y Oficina Central San Juan ofreciendo servicios al veterano en relación a las querellas y reclamaciones.

⁶ La operación del Cementerio está a cargo del Municipio de Aguadilla mediante un acuerdo con la OPV.

BASE LEGAL

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

OBJETIVOS

La intervención consistió en evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental, específicamente en el manejo de tiempo para atender y solucionar las reclamaciones presentadas en la OPV por los veteranos o personas relacionados a estos.

Ello conforme a los establecido en las siguientes regulaciones:

- Ley 79-2013, conocida como *Ley del Procurador del Veterano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico*.
- Ley 203-2007, según enmendada, conocida como *Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño del Siglo XXI*.
- Reglamento Núm. 4204 *Reglamento para Regular los Procesos de Adjudicación de Querellas* del 27 de abril de 1990.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

El estudio cubrió el período del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022. Se seleccionó una muestra de 150 reclamaciones.

La metodología utilizada fue la siguiente:

1. Estudio de la reglamentación y leyes aplicables a la OPV.
2. Entrevistas a funcionarios y empleados, con la responsabilidad de atender las reclamaciones presentadas en la OPV por los veteranos o personas relacionados a estos, para obtener información y documentar el manejo de las reclamaciones presentadas.
3. Preparación y revisión de flujogramas de procesos, informes y narrativas.
4. Preparación de hojas de trabajo para verificar si las reclamaciones atendidas en la OPV y región de Ponce fueron registradas en el sistema “*QuickSubmit*” requerido por el Departamento de Asuntos de los Veteranos Federal (en adelante, VA, por sus siglas en inglés).

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO

La OPV orienta, asesora y atiende los planteamientos o necesidades de servicios, ya sea en persona, por correo electrónico o por teléfono, de los veteranos o personal relacionados a estos. Los planteamientos pueden convertirse en querellas o reclamaciones. Un planteamiento antes de convertirse en querella es trabajada y tratada de resolver por el Procurador o el Subprocurador. De no resolverse se recopila la información relacionada en el planteamiento y es referido a los abogados de la OPV para determinar basado en la Ley Núm. 203-2007, según enmendada, conocida como la *Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño del Siglo XXI*, si es una violación de ley y categorizarlo como querella⁷ y radicar la misma. Del planteamiento clasificarse como reclamación, un Oficial de Servicio o la Procuradora Auxiliar II son quienes las trabajan utilizando como referencias el *38 Code Federal Regulation (CFR 38)* del 1 de julio de 2019 y el Manual *M21-1, Adjudication Procedures* de la Administración de Veteranos del 23 de agosto de 1993. La reclamación puede ser por compensación⁸ o por pensión⁹.

Si el servicio solicitado en la reclamación es por compensación se llena el Formulario 21-526EZ *Application for Disability Compensation and Related Compensation Benefits* u otros formularios relacionados bajo la reclamación de compensación. Si es un servicio de pensión se llena el Formulario 21P-527EZ *Application for Veterans Pension* o formularios relacionados. Los formularios son escaneados y archivados en el expediente del veterano por la secretaria de la División de Reclamaciones y Querellas de la procuraduría en la OPV en San Juan. Los formularios escaneados son recibido por la Secretaria Administrativa II de la OPV ubicada en el VA de Guaynabo, quien los registra en el sistema “*Quicksubmit*” que es una plataforma provista por la VA para someter, registrar y aceptar las reclamaciones y documentos relacionados que son presentados por los veteranos, reclamantes y representantes. Para ver el estatus de las reclamaciones ya registradas se buscan en el Sistema *Veterans Benefits Management Systems (VBMS)* en el portal del VA.

Cuando las reclamaciones son registradas en el sistema, es la VA quien tiene la inherencia en el tiempo para atender, analizar, resolver y emitir un informe con una determinación final sobre las reclamaciones presentadas, según sus leyes y reglamentos federales. La OPV actúa como enlace entre el veterano y la VA.

⁷ En certificación del 19 de julio de 2022, el Procurador indicó que para el periodo del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022, no se comenzaron querellas durante ese tiempo.

⁸ Reclamación por compensación: Es un beneficio monetario libre de impuesto pagados a veteranos con discapacidades que son resultados de una enfermedad o lesión incurrida o agravada durante el servicio militar activo o posteriores al servicio que se consideran relacionadas o secundarias relacionadas con circunstancias del servicio. Se verifica la condición y el récord médico del veterano para determinar si la causa de su enfermedad o padecimiento persiste a causa de actividades militares.

⁹ Reclamación por pensión es un beneficio monetario, libre de impuesto, son ayudas suplementarias para el veterano. Dirigido a la parte económica de los ingresos del veterano. No son resultados de una enfermedad o lesión incurrida durante servicio militar. Incapacidad para trabajar, tiene ingresos bajo o no tiene pensión por servicio militar no tuvo los años requeridos.

Para el año fiscal del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022 la OPV de San Juan recibieron 787 planteamientos, que se convirtieron en reclamaciones y no hubo planteamientos que se convirtieran en querellas. De las 787 reclamaciones, 495 (63%) fueron reclamaciones por compensación y 292 (37%) fueron por pensión.

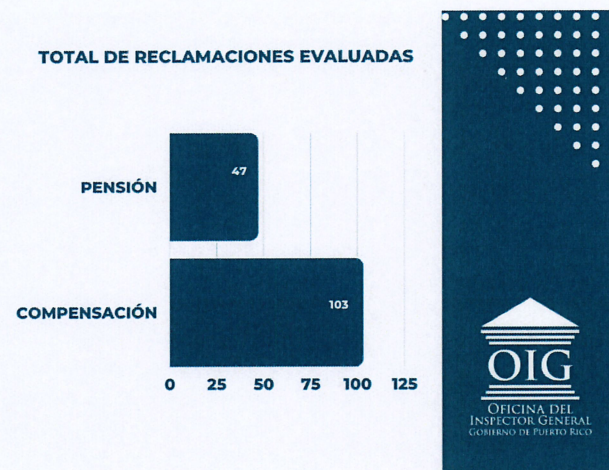


RESULTADOS DEL ESTUDIO

A continuación, se detallan los resultados del estudio realizado:

Resultado 1 - Evaluación porcentual de las reclamaciones recibidas en la OPV de los veteranos y familiares relacionados con estos

De las 787 reclamaciones seleccionamos una muestra de 150. De esta, 103 (69%) eran de compensaciones y 47 (31%) eran de pensiones.



En las 150 reclamaciones se trabajaron con 255 tipos de reclamaciones¹⁰. De estos, 68 (27%) estaban relacionadas con solicitud de representación al veterano por parte de la OPV ante organización de veteranos, 43 (17%) relacionados a documentos de apoyo, 37 (15%) solicitud compensación por incapacidad, 32 (13%) solicitud de revisión, 23 (9%) solicitud de pensión, 20 (8%) autorización divulgación médica, 17 (7%) asistencia en el hogar, 9 (4%) gastos fúnebres y 6 (2%) otros (Solicitudes): Sustitución reclamante, Aumentar compensación basada en desempleo, Añadir dependiente, Para excluir ingreso de hijo e Indemnización para dependiente).

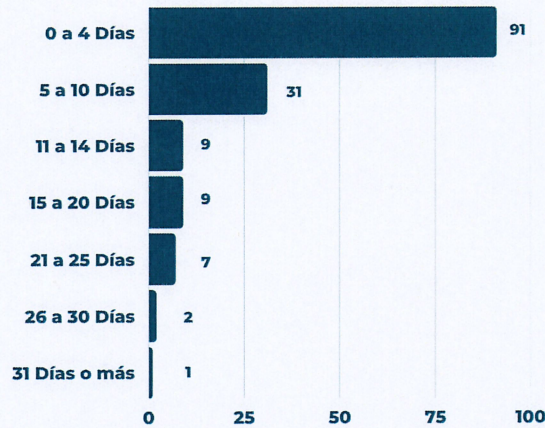


Resultado 2 - Evaluación del tiempo transcurrido desde la fecha en que la OPV atiende a los veteranos o familiares de estos y la fecha en que radican sus reclamaciones en el sistema “QuickSubmit”

De la evaluación realizada se observó que el tiempo transcurrido entre la fecha que los veteranos o familiares fueron atendidos por la OPV versus la fecha en que las reclamaciones fueron radicadas en el sistema “QuickSubmit” fluctuaron de 0 a 35 días laborables. De estas el 61% o el equivalente a 91 reclamaciones, el tiempo transcurrido fue de 0 a 4 días laborables, el 21% o el equivalente a 31 reclamaciones, el tiempo transcurrido fue de 5 a 10 días, el 6% o el equivalente a 9 reclamaciones, el tiempo transcurrido fue de 11 a 14 días, el 6% o el equivalente a 9 reclamaciones el tiempo transcurrido fue de 15 a 20 días, el 5% o el equivalente a 7 reclamaciones, el tiempo transcurrido fue 21 a 25 días, el 1% o el equivalente a 2 reclamaciones, el tiempo transcurrido fue 26 a 30 días y el 1% o el equivalente a 1 reclamación el tiempo transcurrido fue de 35 días laborables.

¹⁰ En algunos casos un veterano realizó una reclamación con varios planteamientos.

**DÍAS LABORALES TRANSCURRIDOS
ENTRE FECHA DE SOLICITUD Y
FECHA DE RADICACIÓN**

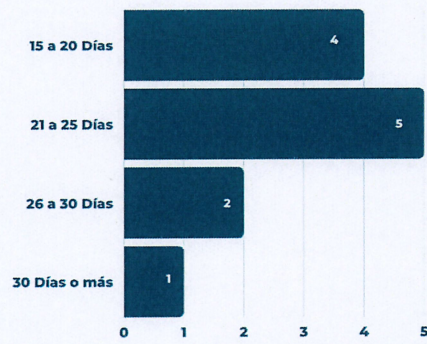


Resultado 3 - Evaluación del tiempo transcurrido en reclamaciones de 15 días o más

De las 150 reclamaciones en 19 ó el 11%, el tiempo transcurrido fue 15 días o más. El estudio reveló que:

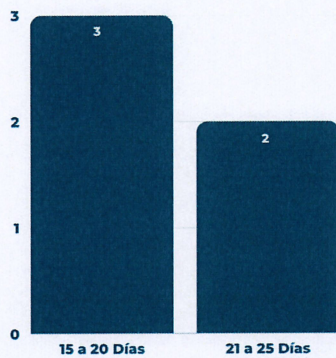
- a. 12 de estas reclamaciones fueron atendidas en la Oficina del Procurador de Ponce y el tiempo transcurrido fue de 15 a 35 días. La razón de la dilatación en atender dichas reclamaciones se debe a que la Oficina regional en el Municipio de Ponce no cuenta con los servicios de internet, por lo que no pueden ser registradas al sistema “QuickSubmit” ni ser tramitada por correo electrónico a la Oficina Central en San Juan. Estas reclamaciones son referidas a la Oficina de San Juan mediante correo regular. Un mensajero busca la correspondencia, esta es recibida y registrada por la secretaria del Procurador, luego se envía a la Procuradora Auxiliar II para su revisión y esta a su vez, a la secretaria de la División de Reclamaciones y Querellas para que las escanee y las envíe a la secretaria administrativa II de la OPV en Guaynabo para que las registre en el sistema “QuickSubmit”.

RECLAMACIONES ATENDIDAS EN LA OFICINA REGIONAL DEL MUNICIPIO DE PONCE



- b. El Procurador en actividades de fines de semana atiende veteranos y ofrece el servicio, llena los planteamientos del veterano en los formularios que él lleva y luego los entrega en la OPV de San Juan, a la secretaria y esta a su vez, a la Procuradora Auxiliar II para que sean revisadas. La Procuradora Auxiliar las envía a la secretaria de la División de Reclamaciones y Querellas para que las escanee y las envíe a la secretaria administrativa II de la OPV en Guaynabo para que las registre en el sistema “QuickSubmit”. No obstante, cuando la procuradora los revisa en algunos casos no tienen el formulario completo o hay que orientar al veterano por lo que toma más tiempo. De la muestra evaluada 5 fueron atendidas por el Procurador¹¹ en actividades los fines de semana y el tiempo transcurrido fue de 15 a 25 días y 2 fueron atendidas en la OPV en San Juan y el tiempo transcurrido fue 17 días¹².

RECLAMACIONES ATENDIDAS POR EL PROCURADOR

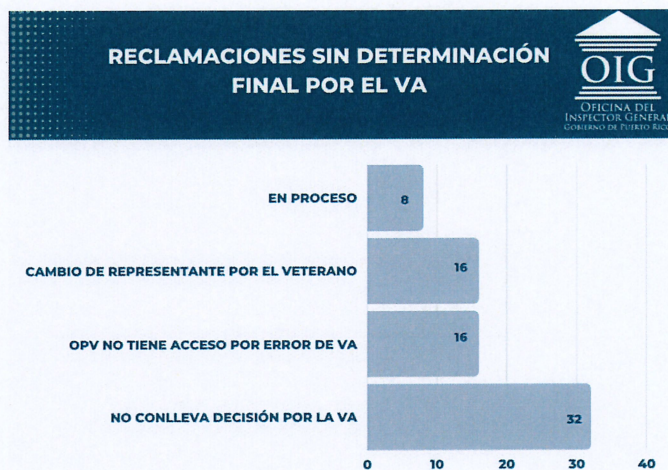


¹² En entrevistas realizadas el 13 de julio y 13 de diciembre de 2022, el Procurador de Veteranos indicó que solo cuenta con 14 empleados. De estos, 11 son de la Oficina Central, San Juan, 2 de la regional de Ponce y uno de la Oficina Satélite en Guaynabo, que la falta de persona afecta el servicio que se ofrece al veterano.

Ver las recomendaciones 1 y 2

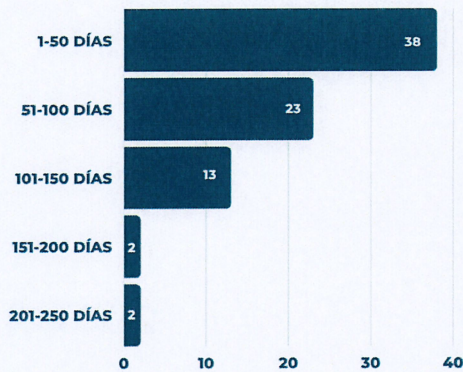
Resultado 4 - Evaluación del tiempo transcurrido entre la fecha en que OPV atendió la reclamación del veterano y la fecha en que la VA cierra la misma

De las 150 reclamaciones evaluadas 72 reclamaciones al 17 de noviembre de 2022, no se encontraban con fecha de determinación final por la VA. De las cuales, 8 o el 11% se encontraban en proceso, 16 o el 22% el Veterano había realizado un cambio de representante y la OPV no tenía acceso a las mismas para ver su estatus, 16 o el 22% por error en la aplicación de VMBS no se había habilitado a la OPV para acceder a las mismas, y 32 o el 45% de las resoluciones no conllevan decisión por parte de la VA, según se indica:



De las 78 reclamaciones con determinación final de la VA, se observó que el 49% o lo equivalente a 38 de las reclamaciones evaluadas tardaron en ser aprobadas o denegadas por la VA de 1 a 50 días laborables, 29% o lo equivalente a 23 reclamaciones tardaron en ser aprobadas o denegadas de 51 a 100 días, 17% o lo equivalente a 13 reclamaciones tardaron en ser aprobadas o denegadas de 101 a 150 días, 3% o lo equivalente a 2 reclamaciones tardaron en ser aprobada o denegada de 151 a 200 días y el 3% o lo equivalente a 2 reclamaciones tardaron en ser aprobada o denegada de 201 a 250 días laborables. En promedio las reclamaciones tardan 65 días laborables en ser aprobadas.

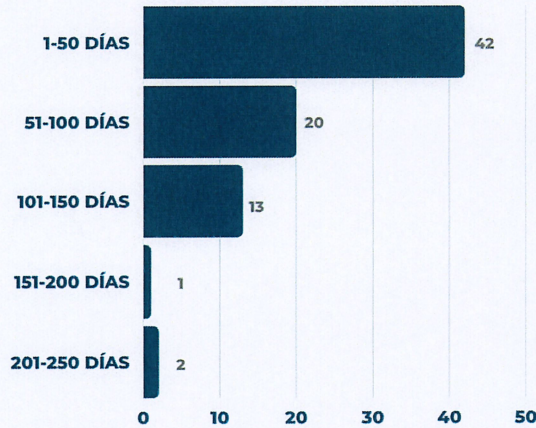
DÍAS LABORABLES TRANSCURRIDOS ENTRE LA FECHA DE SOLICITUD Y LA FECHA DE APROBACIÓN POR EL DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS (VA)




Resultado 5 - Evaluación del tiempo transcurrido entre la fecha en que OPV radicó en el sistema “QuickSubmit” la reclamación y la fecha en que la VA lo cierra

De las 78 reclamaciones con determinación final por la VA se observó que el tiempo transcurrido entre la fecha en que OPV radicó la reclamación en el sistema “Quicksubmit” y la fecha en la VA cerro la reclamación transcurrieron entre 1 a 247 días laborables (aproximadamente de 1 día a un año). Se observó que el 54% o lo equivalente a 42 de las reclamaciones evaluadas tardaron en ser aprobadas o denegadas por la VA de 1 a 50 días laborables, 26% o lo equivalente a 20 reclamaciones tardaron en ser aprobadas o denegadas de 51 a 100 días, 17% o lo equivalente a 13 reclamaciones tardaron en ser aprobadas o denegadas de 101 a 150 días, 1% o lo equivalente a 1 reclamación tardaron en ser aprobada o denegada de 151 a 200 días y el 2% o lo equivalente a 2 reclamaciones tardaron en ser aprobada o denegada de 201 a 250 días laborables. En promedio las reclamaciones tardan 59 días laborables en cerrarse.

DÍAS LABORABLES TRANSCURRIDOS ENTRE LA FECHA DE RADICACIÓN Y LA FECHA DE APROBACIÓN POR DEL VA





Resumen de Resultados

Resultado 1
De las 787 reclamaciones seleccionamos una muestra de 150. De esta, 103 (69%) eran de compensaciones y 47 (31%) eran de pensiones.

Resultado 2
El 82% de las reclamaciones fueron atendidas entre 0 a 10 días laborables.

Resultado 3
El estudio reflejó que las reclamaciones que mayor tiempo trancurría en registrarse se debían a que eran tramitada de Ponce para trabajarse en San Juan o las atendía el Procurador los fines de semana.

Resultado 4
En promedio las reclamaciones tardan desde que son recibidas en OPV y son atendidas por el VA 65 días laborables.

Resultado 5
En promedio la VA tarda en atender las reclamaciones sometidas 59 días laborables.

HALLAZGO

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

Hallazgo 1 – Reglamentación sin actualizar conforme a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales ocurridos en la OPV

Situación

La OPV tiene la responsabilidad de promulgar los reglamentos y guías para mejorar su funcionamiento y llevar a cabo sus deberes y responsabilidades. Al 18 de noviembre de 2022, según certificación presentada por el Procurador del Veterano, el Reglamento Núm. 4204 *Reglamento para Regular los Procedimientos de Adjudicación de Querellas en la Oficina del Procurador del Veterano Puertorriqueño* aprobado el 27 de abril de 1990 y el Reglamento Núm. 5259 *Reglamento para Regular la Investigación y Adjudicación de Querellas en la Oficina del Procurador del Veterano Puertorriqueño* aprobado el 28 de junio de 1995, no habían sido actualizados y conformados a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales de la OPV.

Criterio

La situación comentada es contraria a lo establecido en los artículos 7, inciso (a) y 13 de la Ley Núm. 79-2013, según enmendada, conocida como *Ley del Procurador del Veterano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico* que establece:

Artículo 7. – Procurador – Facultades y Deberes

A los fines de cumplir con los propósitos de esta Ley, el Procurador tendrá, entre otros, las siguientes facultades y deberes:

(a) Determinar la organización interna de la Oficina y establecer los sistemas que sean menester para el adecuado funcionamiento y operación de la Oficina, así como llevar a cabo las acciones administrativas y gerenciales necesarias para la implantación de esta Ley y de cualquiera otras leyes locales o federales y de los reglamentos adoptados en virtud de los mismos que le fueren delegados.

Artículo 13.- Procurador-Poder de Reglamentación

Se faculta a la Oficina del Procurador del Veterano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, adoptar aquellas reglas y reglamentos conforme a lo establecido en la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de

Puerto Rico" [Nota: Derogada y sustituida por la Ley 38-2017] y que fueren necesarios para el cumplimiento de las funciones y deberes que establece esta Ley y la Ley Núm. 203-2007, según enmendada, mejor conocida como "Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño del Siglo XXI" para implantar los derechos que se conceden en beneficio del veterano y sus familiares.

Además, son contrarias a la Sección 2.19 de la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, en la cual se establece lo siguiente:

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 el 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 comentada no le permite a los empleados y funcionarios contar con la reglamentación actualizada y que esté cónsona con los cambios administrativos, operacionales y organizacionales que haya tenido la OPV. Esto propicia que no se observen procedimientos uniformes ni adecuados para regir las operaciones, con los consecuentes efectos adversos.

Causa

La situación comentada se atribuye a que la OPV no realizó las gestiones necesarias para mantener actualizada la reglamentación, conforme a los cambios administrativos, operacionales y organizacionales.

Ver la Recomendación 3

Hallazgo 2 – Ausencia de procedimientos escritos y mecanismos efectivos para el trámite de las reclamaciones y servicios ofrecidos al veterano

Situación

Al 26 de octubre de 2022, la OPV no cuenta con unas guías internas aprobadas para el manejo de las reclamaciones que permitan mantener el control, el tiempo y la uniformidad en los procesos. Además, para esta misma fecha la Procuradora Auxiliar nos certificó que no existe un procedimiento oficial establecido para los procesos de las reclamaciones de:

- Visitas de veteranos y/o familiares atendidos en la oficina central.

-
- De trámite en los casos atendidos en las regiones y referidos a la oficina central.
 - A seguir en los casos atendidos en actividades fuera de las oficinas de OPV.
 - Donde se establezcan tiempos para atender y tramitar a la oficina central las reclamaciones de las regiones y de las actividades fuera de la OPV y formularios a completar cuando son atendidos los planteamientos que luego son clasificados como reclamaciones.

Criterio

Las situaciones comentadas son contrarias a lo establecido en el artículo 7, inciso (a) de la Ley Núm. 79-2013, según enmendada, conocida como *Ley del Procurador del Veterano del Estado Libre Asociado de Puerto Rico* que establece:

Artículo 7. – Procurador – Facultades y Deberes

A los fines de cumplir con los propósitos de esta Ley, el Procurador tendrá, entre otros, las siguientes facultades y deberes:

(a) Determinar la organización interna de la Oficina y establecer los sistemas que sean menester para el adecuado funcionamiento y operación de la Oficina, así como llevar a cabo las acciones administrativas y gerenciales necesarias para la implantación de esta Ley y de cualquiera otras leyes locales o federales y de los reglamentos adoptados en virtud de los mismos que le fueren delegados.

En el Artículo 2 (f) de la Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974, según enmendada, conocida como *Ley de Contabilidad de Gobierno de Puerto Rico*, establece como política pública que exista un control previo de todas las operaciones del Gobierno para que sirva de arma efectiva en el desarrollo de los programas encomendados a cada dependencia o entidad corporativa.

Conforme con dicha disposición, y como medida de sana administración y de control interno, el Procurador de la OPV es responsable de promulgar las normas y los procedimientos escritos para regular las referidas operaciones y ver que las mismas se realicen con uniformidad, efectividad y eficiencia.

Por otro lado, la Carta Circular OC-18-19, titulada *12 Principios para lograr una Administración Pública de Excelencia*, del 27 de abril de 2018, emitida por la Oficina del Contralor de Puerto Rico, dispone en el primer principio, lo siguiente:

Adoptar por escrito normas y procedimientos que contengan controles internos eficientes y efectivos de administración y de contabilidad aprobados por los niveles de autoridad correspondientes. Se debe procurar el cumplimiento con dichas normas y procedimientos y que las mismas se revisen y se actualicen periódicamente, al menos, cada cinco años según lo requiere la Ley 38-2017, Ley

de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, según enmendada.

Efecto

Las situaciones comentadas le impiden a la OPV contar con procedimientos escritos que establezcan tiempos y guías para realizar sus funciones en forma efectiva y uniforme y no se afecten los servicios ofrecidos a los veteranos. Además, pueden propiciar el ambiente para el uso indebido, la pérdida de información y otras irregularidades en su manejo, y que estos no se puedan detectar a tiempo para fijar responsabilidades.

Causa

Atribuimos estas situaciones a que la OPV no realizó las gestiones necesarias para promulgar normas y procedimientos escritos conforme a la administración y operación de la Oficina.

Véase la Recomendación 4.

COMUNICACIÓN GERENCIAL

El borrador de los resultados y hallazgos de este estudio se sometió para comentarios mediante carta del 24 de abril de 2023, al procurador de la OPV. El viernes 28 de abril de 2023, le enviamos al procurador un recordatorio indicándole que la fecha límite para someter sus comentarios a la carta a la gerencia era el 1 de mayo de 2023, no obstante, no recibimos comentarios.

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

RECOMENDACIONES

Al Procurador de la OPV

1. Proveer a la Oficina del Procurador en Ponce los servicios de internet para agilizar el trámite de reclamaciones atendidas. **(Ver Resultado 3)**
2. Revisar el Reglamento Núm. 4202, conocido como el, *Reglamento para Regular los Procedimientos de Adjudicación de Querellas en la Oficina del Procurador del Veterano Puertorriqueño* del 27 de abril de 1990 y el Reglamento 5259, conocido como el, *Reglamento para Regular la Investigación y Adjudicación de Querellas en la Oficina del Procurador del Veterano Puertorriqueño* del 28 de junio de 1995. **(Ver Hallazgo 1)**

-
3. Establecer procedimientos escritos para regular las operaciones de la OPV. Donde se establezcan términos para atender las reclamaciones que le sirva al procurador para medir la eficiencia y efectividad de las operaciones. (**Ver Resultado 3 y Hallazgo 2**)
 4. Establecer procedimientos escritos para la atención y manejo de reclamaciones y querellas de manera que pueda darse continuidad a los trabajos de manera coherente y uniforme. (**Ver Hallazgo 2**)

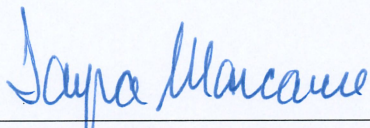
CONCLUSIÓN

El estudio realizado a los documentos y la información recopilada para atender y registrar reclamaciones presentadas por los veteranos y/o familiares relacionados a estos a la OPV demostraron que en base a la muestra evaluada la entidad atendió en tiempo razonable las reclamaciones recibidas, con excepción de las recibidas en Ponce y las atendidas por el procurador. Además, es meritorio que se actualicen los reglamentos y se establezcan procedimientos que permitan al procurador medir la efectividad y eficiencia de las operaciones de la OPV. Emitimos las recomendaciones para que la gerencia establezca las medidas de control interno necesarias para corregir las deficiencias señaladas.

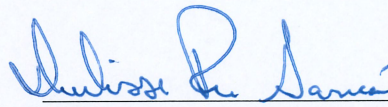
APROBACIÓN

El presente informe es aprobado en virtud de los poderes que nos han sido conferidos por la Inspector General, en virtud de la Ley Núm. 15-2017, antes citada. Será responsabilidad de los funcionarios, empleados o cuerpo rector del gobierno 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 23 de mayo, en San Juan, Puerto Rico.



Tayra C. Marcano Burgos, CPA, CIGA
Inspectora Auxiliar



Ivelisse Rivera García, CIA, CIGA
Directora del Área de
Pre-Intervención y Exámenes

INFORMACIÓN GENERAL

Misión

Ejecutar nuestras funciones de manera objetiva, independiente y oportuna promoviendo mejorar la eficiencia, eficacia e integridad de las entidades bajo nuestra jurisdicción y el servicio público.

Visión

Fomentar una cultura de excelencia mediante la capacitación, observación, fiscalización y desarrollo de sanas prácticas administrativas. Mantener los acuerdos con entidades locales e internacionales para fomentar acciones preventivas en el monitoreo continuo de los fondos 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, PR 00919-1733



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



787-679-7997



consultas@oig.pr.gov



www.oig.pr.gov