

INFORME ESPECIAL

OIG-IE-24-037

Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (OCIF)

Estudio para evaluar el manejo en la gestión de la resolución de quejas y reclamos presentados por los ciudadanos.

11 de abril de 2024



TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD	3
BASE LEGAL	5
OBJETIVOS	6
ALCANCE Y METODOLOGÍA	6
INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO	8
RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	11
HALLAZGOS.....	27
COMUNICACIÓN GERENCIAL	33
RECOMENDACIONES.....	33
CONCLUSIÓN.....	34
APROBACIÓN.....	34
INFORMACIÓN GENERAL.....	35

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 la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (en adelante, OCIF), para evaluar la eficiencia y efectividad del manejo en la gestión de la resolución de quejas y reclamos presentados por los ciudadanos.

El estudio evaluó la eficiencia de la OCIF en cumplir con los términos establecidos en la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, y en el Reglamento Núm. 3920, *Para reglamentar los Procedimientos de Adjudicación bajo la jurisdicción de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras*, según enmendado, aprobado el 23 de junio de 1989, por el Departamento de Estado.

El estudio realizado se resume en los siguientes resultados:

- El estudio cubrió el periodo del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2023¹. Durante este periodo la OCIF registró haber recibido un total de 371 reclamaciones, de las cuales 234 (63.07%) fueron asignadas para investigación, mientras que 137 (36.93%) no se convirtieron en querellas por falta de jurisdicción².
- Las 234 querellas fueron clasificadas por tipo de institución (10 categorías) en el sistema electrónico para el manejo de querellas. La mayoría de las querellas (62.81%) fueron a *Bancos Operando en Puerto Rico*. Le siguen las *Entidades sin Licencia* con un 15.70% de las querellas, y las instituciones de *Financiamiento* con un 9.09%. Las *Instituciones Hipotecarias* representaron el 7.44% de las querellas. Las demás categorías de *Préstamos Personales Pequeños*, *Entidades Bancarias Internacionales*, *Casas de Empeño*, *Intermediarios Financieros*, *Arrendamientos* y *Transferencias Monetarias* recibieron un número limitado de querellas, cada una con una participación inferior al 2%.
- Del total de 234 querellas, 186 (79.49%) se resolvieron dentro de 180 días, y 10 (4.27%) en más de 180 días. Al 30 de junio de 2023, un total de 38 (16.24%) querellas estaban en proceso de resolución. Además, se identificó que desde que el cliente presentaba su reclamación podía pasar un promedio de 92.37 días hasta su resolución. De las 10 querellas cuya resolución se realizó luego de los 180 días reglamentarios, las que OCIF lo atribuyó a circunstancias excepcionales.
- En el sistema electrónico se identifican las querellas por su naturaleza o concepto (34 categorías). Del total de 234 querellas la mayoría están clasificadas como: *Querella Sobre Préstamo Hipotecario* (15.39%), *Cargos Indebidos* (14.17%), *Ajuste de Cuenta o Interés*

¹ En algunos aspectos se utilizó información previa o posterior, por su estrecha relación con el periodo abarcado.

² En la página de Internet <https://ocif.pr.gov/Consumidores/Pages/Querellas.aspx> se explica cuándo la OCIF no tiene jurisdicción para atender las querellas presentadas por los ciudadanos.

(9.72%), *Aplicación de Pago* (8.50%), *Pagaré Hipotecario* (7.70%). También se observan otras querellas relacionadas con irregularidades en el manejo de cuentas, problemas con seguros y temas variados, con una participación inferior al 5%.

- El análisis de una muestra de 62 (16.71%) del total de 371 reclamaciones (49 con jurisdicción y 13 sin jurisdicción) reflejó que la notificación de la querella a la institución financiera se realizó de manera oportuna. El 83.67% de las notificaciones (41 de 49) fueron realizadas en 20 días o menos desde el recibo de la reclamación. En 7 querellas (14.29%) la notificación tomó entre 21 y 50 días, mientras que una querella (2.04%) se notificó dentro del intervalo de 51 a 75 días. Esto indica una respuesta rápida y eficiente por parte de la OCIF en la mayoría de los casos.

En lo que respecta a la notificación al querellante sobre la falta de jurisdicción, el 53.85% de las notificaciones (7 de 13) se realizaron en un plazo de 51 a 75 días calendario. Lo que indica que en estos casos hubo una demora significativa en la evaluación y comunicación de la falta de jurisdicción. Además, en un caso la OCIF tardó más de 125 días en notificar al querellante, lo que podría considerarse como un retraso inusualmente largo.

- La Regla 4 del Reglamento 3920 establece a las instituciones financieras un límite de 20 días laborables para la respuesta a las querellas. En 25 de 49 querellas la respuesta se recibió en o antes de la fecha límite. En 24 instancias la respuesta tomó más de 20 días, casos para los cuales los querellados solicitaron prórrogas. Se identificaron 4 casos en los que el querellado incumplió y no solicitó prórroga, por lo que la OCIF envió avisos y fueron respondidos.
- El análisis de la muestra de 49 querellas bajo la jurisdicción de la OCIF reveló que 27 (55.10%) fueron desestimadas, 8 (16.33%) fueron adjudicadas a favor del querellante y en 12 (24%) la institución financiera proveyó el remedio al ser notificado de la querella, sin iniciar una investigación. Al 30 de junio de 2023, se encontraban en proceso de adjudicación 2 querellas.
- El análisis de las 62 reclamaciones reflejó que solo una querella (1.61%) requirió un proceso de vista.
- Las alternativas ofrecidas para la presentación de las reclamaciones son de modo presencial en la OCIF, por correo electrónico, o por referido de otras agencias gubernamentales. En la muestra de 62 reclamaciones, 36 (58.07%), se presentaron a través del correo postal, 25 (40.32%) en el modo presencial, y una (1.61%) fue a través de referido. Estos datos indican las preferencias de los querellantes en cuanto a la forma en que presentaron sus reclamos. Además, indica la limitación que resulta de la falta de la alternativa de presentar las reclamaciones por medios electrónicos, toda vez que no hubo querellas presentadas a través de correo electrónico.

-
- Durante el periodo del 30 de abril de 2018 al 30 de abril de 2023, la OCIF había impuesto 23 multas por \$26,200 bajo las disposiciones de los Artículos 10 y 20 de su Ley Habilitadora.

El estudio reveló que el portal de la OCIF no provee para la radicación electrónica de las reclamaciones. Las formas de radicación disponibles a los ciudadanos se limitan al correo postal, o presencialmente en la OCIF ubicada en San Juan, PR, o por referido de otras agencias gubernamentales. Esto en contraposición a lo establecido en la Ley Núm. 151-2004, según enmendada, conocida como *Ley de Gobierno Electrónico*.

Además, reveló que la OCIF no había realizado las acciones necesarias para conformar los reglamentos con lo establecido en la Ley Núm. 147-2019, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personad de la Tercera Edad*. De la información recopilada durante el estudio se observó que la OCIF no tenía establecido un control adecuado, continuo y efectivo, para identificar y orientar a personas de la tercera edad, con respecto a los beneficios por ley.

Conforme con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley Núm. 15-2017, según enmendada, conocida como *Ley del Inspector General de Puerto Rico (Ley 15-2017)*, la OIG remite el presente informe a la autoridad nominadora para que tome las medidas correctivas necesarias y notifique a la OIG 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 conocer sobre actos que podrían poner en peligro el buen uso de fondos públicos, así como actos que podrían constituir corrupción, puede comunicarse con la línea confidencial de la OIG al 787-679-7979, a través del correo electrónico informa@oig.pr.gov o a través de la página electrónica www.oig.pr.gov/informa.

El presente informe se hace público conforme con lo establecido en la citada Ley 15-2017, según enmendada, y otras normativas aplicables.

INFORMACIÓN SOBRE LA ENTIDAD

La Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (OCIF) es una agencia autónoma del Gobierno de Puerto Rico creada en virtud de la Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985, según enmendada, conocida como *Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (Ley 4 de 1985)*.

La OCIF es responsable de fiscalizar, supervisar y reglamentar la mayor parte de las instituciones financieras que operan o hacen negocios en Puerto Rico. Entre ellas se encuentran: Bancos

Comerciales y de Gobierno, Asociación de Empleados del ELA (en los productos financieros), Entidades Bancarias Internacionales, Entidades Financieras Internacionales, Instituciones Hipotecarias, Intermediarios Financieros, Compañías de Fideicomiso, Compañías de Arrendamiento de Propiedad Mueble, Compañías de Préstamos Personales Pequeños, Compañías de Financiamiento de Ventas a Plazos, Casas de Empeño, Negocios de Servicios Monetarios que incluyen Cambios de Cheques y Transferencias Monetarias, y los Casinos. Además, la OCIF es responsable de autorizar la operación y requerir el registro de Corredores Traficantes, Fondos de Capital de Inversión, Compañías de Inversión y Asesores de Inversión.

Entre las facultades conferidas al comisionado de Instituciones Financieras por la Ley 4 de 1985, se encuentra la de instrumentar mediante reglamento cualquier disposición, definir con la aprobación de la Junta Financiera cualquier término no definido por esta ley u otras leyes que sea su responsabilidad administrar; adoptar, aprobar, enmendar, o revocar aquellas reglas y reglamentos, órdenes, resoluciones y determinaciones necesarias al cumplimiento de esta ley.

El comisionado, antes de aprobar cualesquiera de los reglamentos dispuestos en esta ley o en cualesquiera otras leyes bajo su administración y jurisdicción, que no sean los de funcionamiento interno de su Oficina, los someterá a la Junta Financiera para su recomendación. Para el periodo de este estudio la OCIF había promulgado alrededor de 49 reglamentos, según enmendados.

La OCIF también tiene la facultad de emitir licencias a los concesionarios del sistema financiero. Mediante exámenes e investigaciones fiscaliza el cumplimiento con las leyes y reglamentos federales y estatales dentro de la jurisdicción de la OCIF. Además, atiende a ciudadanos particulares mediante un foro administrativo para investigar y resolver las querellas presentadas a la Junta o a la OCIF. El Artículo 13 de la Ley 4 de 1985 establece que *cualquier ciudadano podrá radicar una querella en la Oficina del Comisionado para vindicar los derechos que le conceden las leyes administradas por la misma.*

La OCIF está dirigida por un comisionado, quien es nombrado por el gobernador de Puerto Rico con el consejo y consentimiento del Senado de Puerto Rico. El comisionado le responde directamente al gobernador.

La Junta Financiera de la OCIF está compuesta de 9 miembros, incluido el comisionado. Los otros integrantes son: el secretario de Hacienda, quien actuará como presidente de la Junta Financiera, el secretario de Desarrollo Económico y Comercio, el secretario de Asuntos del Consumidor, el presidente del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico, el presidente de la Junta de Planificación, el director ejecutivo de la Autoridad de Asesoría Financiera y Agencia Fiscal de Puerto Rico, el presidente ejecutivo de la Corporación Pública para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico y el comisionado de Seguros.

La Junta Financiera está facultada para fijar, regular, aumentar o disminuir, por reglamento y, durante el tiempo que ello fuere necesario, los tipos de interés o cargos máximos aplicables a determinadas transacciones económicas dentro del marco de cualquier sector, renglón o actividad

del país, no cubiertas por leyes especiales. La Junta Financiera, además, asesorará al comisionado en el cumplimiento con la política pública establecida por la Ley 4 de 1985.

La OCIF está estructurada en 11 unidades organizacionales que abarcan diversas funciones:

1. Oficina del Comisionado
2. Oficina de Recursos Humanos
3. Oficina de Estudios Económicos y Análisis Financiero
4. Oficina de Administración
5. Área de Exámenes a Instituciones Financieras Depositarias
6. Área de Exámenes a Instituciones Financieras No Depositarias
7. Área de Exámenes a Instituciones Financieras de Valores
8. Instituto de Educación Financiera
9. Área de Investigaciones
10. Área de Servicio al Cliente
11. Área de Reglamentación Financiera

La División de Querellas y Consultas (División) forma parte del Área de Servicio al Cliente. La División es la encargada de recibir, atender y adjudicar las reclamaciones presentadas por los ciudadanos en contra de las instituciones reguladas por la OCIF.

El ayudante administrativo que dirige la División es abogado y juez administrativo u oficial examinador por designación del comisionado. Con esta delegación el abogado a cargo de la División realiza funciones de juez administrativo para la adjudicación de las querellas. Como oficial examinador realiza la misma función que el juez administrativo, pero solo en aquellos casos en que la OCIF radica alguna querella y no tiene la facultad de resolver la controversia sino de celebrar vistas, adjudicar controversias interlocutorias y rendir un informe final al comisionado para su determinación final.

En la página de Internet <https://ocif.pr.gov> se provee información acerca de los servicios que presta la OCIF.

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 *Ley del Inspector General de Puerto Rico*.

OBJETIVOS

El estudio estuvo dirigido a evaluar la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental en el manejo en la gestión de la resolución de quejas y reclamos presentados por los ciudadanos. A estos fines, el estudio estuvo dirigido a evaluar el estatus operacional y algunos aspectos al cumplimiento de la OCIF con lo establecido en las siguientes regulaciones:

- Ley Núm. 4 del 11 de octubre de 1985, según enmendada, conocida como *Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras*.
- Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*.
- Ley Núm. 151-2004, según enmendada, conocida como *Ley de Gobierno Electrónico*.
- Ley Núm. 147-2019, conocida como *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*.
- Reglamento Núm. 3920, *Para reglamentar los Procedimientos de Adjudicación bajo la jurisdicción de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras*, aprobado el 23 de junio de 1989 por el Departamento de Estado.
- Reglamento Núm. 7126, *Enmienda al Reglamento 3920 de 23 de junio de 1989*, aprobado el 3 de abril de 2006 por el Departamento de Estado.
- Reglamento Núm. 7403, *Segunda Enmienda al Reglamento 3920 de 23 de junio de 1989*, aprobado el 18 de julio de 2007 por el Departamento de Estado.

ALCANCE Y METODOLOGÍA

El estudio cubrió el período del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2023. Este se realizó conforme con las leyes, normas, reglamentos y procedimientos aplicables a la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras en relación con el proceso de quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos.

Durante el periodo del estudio la OCIF recibió 371 reclamaciones (234 con jurisdicción y 137 sin jurisdicción). Se seleccionó una muestra a juicio del auditor³ de 62 (17%) reclamaciones (49 con jurisdicción y 13 sin jurisdicción).

Como parte del estudio se solicitó a la OCIF lo siguiente:

³ Técnica utilizada por los auditores para seleccionar elementos de una población de transacciones o datos para su revisión. El auditor utiliza su juicio profesional para seleccionar muestras que considere representativas de la población y que puedan identificar posibles riesgos.

-
-
- Copia digital de la reglamentación y cualesquiera otras normas vigentes, políticas administrativas y operacionales, memorandos, cartas circulares o procedimientos, que rigen y están relacionados con la fiscalización y supervisión de instituciones financieras con su fecha de publicación.
 - Flujograma de los procesos para el manejo en la gestión de la resolución de quejas y reclamos presentados por los ciudadanos.
 - Términos establecidos para atender y solucionar las querellas.
 - Lista de querellas presentadas por los ciudadanos ante la OCIF desde el 1 de julio de 2021 hasta el 30 de junio de 2023.
 - Estado procesal de las querellas presentadas por los ciudadanos ante la OCIF desde el 1 de julio de 2021 hasta el 30 de junio de 2023.
 - Estadísticas o informes relacionados con los procesos de servicios y resolución de querellas preparados durante los últimos 2 años.
 - Informe detallado de las multas impuestas por la OCIF durante los pasados 5 años (30 de abril de 2018 al 30 de abril de 2023) bajo las disposiciones de los Artículos 10 y 20 de la Ley 4 de 1985.
 - Expedientes de las 62 reclamaciones seleccionadas en la muestra.

La metodología utilizada fue la siguiente:

- Estudio de la reglamentación y leyes aplicables.
- Documentación de los procesos para atender las querellas, a través de entrevistas al personal de la agencia, revisión de flujogramas de procesos, informes y narrativas.
- Preparación de hojas de trabajo para verificar el cumplimiento con las fechas establecidas en la reglamentación aplicable.
- Preparación de gráficas para describir la población, la muestra y los datos presentados por la OCIF.
- Análisis de requisitos básicos de querellas y resoluciones de querellas para evaluar el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento 3920 y sus enmiendas mediante los Reglamentos 7126 y 7403; y otras normativas aplicables.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESTUDIO

Evaluación del manejo en la gestión de la resolución de quejas y reclamos presentados por los ciudadanos ante la OCIF

La OIG evaluó el proceso llevado a cabo por la División de Querellas y Consultas (División) y los procesos llevados a cabo en el manejo en la gestión de la resolución de quejas y reclamos presentados por los ciudadanos. Esto, para determinar la eficiencia, así como, recomendar mejorar el servicio al pueblo y la eliminación de procedimientos ineficientes e inefectivos.

Según la información suministrada, entrevistas realizadas y observación del sistema electrónico para el registro y manejo de reclamaciones, los procesos realizados en la División son a grandes rasgos, los siguientes:

1. Recibo de la reclamación

La reclamación es presentada ante la consideración de la División mediante radicación personal del reclamante, carta o referido de otra agencia⁴. La radicación electrónica de reclamaciones no ha sido implementada.

2. Análisis de jurisdicción

La reclamación es evaluada por el juez administrativo de la División quien determina si cumple con los requisitos de contenido y si las controversias planteadas se encuentran bajo la jurisdicción de la OCIF. Si la reclamación contiene un defecto de forma o contenido, se le notifica por escrito al reclamante para que lo corrija.

En caso de que el asunto no sea de la jurisdicción de la OCIF se le notifica al reclamante mediante un escrito denominado *Carta de No Jurisdicción* que incluye la determinación, los fundamentos y apercibimientos ya que se trata de una determinación o adjudicación sobre la reclamación presentada. También, la División puede referir la reclamación a otra agencia estatal o federal que tenga algún acuerdo de entendimiento con la OCIF. Esto incluye canalizar reclamaciones bajo la jurisdicción de dicha agencia federal o estatal.

3. Notificación de la querella

Verificada la jurisdicción en cuanto al asunto o controversia, se procede a notificar a la institución imputada la reclamación presentada por el querellante y se le ordena que emita una alegación responsiva a los hechos imputados en la reclamación dentro del término de 20 días a partir de la fecha del archivo de la notificación.

⁴ Referidas por el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), la Oficina del Procurador del Ciudadano, la Oficina del Gobernador, entre otras. Las querellas también pueden ser generadas por la OCIF.

4. Periodo de investigación de la querrela

Este es el término donde el examinador, luego de asignársele el caso (por el juez administrativo de la División), lleva a cabo un proceso investigativo el cual comienza con el recibo de la contestación de la reclamación por parte de la institución querrelada. Durante este período el examinador solicitará a la institución cualquier documento que sea necesario para emitir la determinación en el caso.

5. Preparación y redacción del borrador de Resolución o Determinación

Es el proceso donde el examinador lleva a cabo el ejercicio de análisis de los documentos que componen el expediente y evalúa las controversias a la luz del derecho aplicable y las leyes y reglamentos que administra la OCIF. Luego de la evaluación el examinador redacta el borrador de la Resolución para la evaluación del juez administrativo.

6. Verificación y cotejo del borrador de Resolución

El juez administrativo de la División evalúa si el borrador de la Resolución preparado por el examinador está basado en derecho y si sus conclusiones de hechos y derecho son correctas. En esta etapa el juez administrativo instruye al examinador sobre posibles arreglos adicionales que pueden ser verificados antes de emitirse la Resolución. Luego de corregido, o realizados los cambios indicados por el juez administrativo, se le devuelve el borrador final de Resolución para que este lo apruebe, y emita y firme la Resolución final.

7. Notificación de la Resolución

Luego de corregida, verificada y firmada la Resolución, esta es notificada a las partes comparecientes. La notificación la lleva a cabo personal de la Oficina de Secretaría de la División.

8. Reconsideración

La Ley Núm. 38-2017 y el Reglamento Núm. 3920, otorgan a la parte adversamente afectada por una Resolución o Determinación de la OCIF el derecho de solicitar reconsideración. Por Reglamento, la parte tiene 20 días para presentar su Reconsideración, a partir del archivo en autos de la notificación de la Resolución o Determinación.

La solicitud de Reconsideración es evaluada por el juez administrativo que firmó la Resolución. Este examina los fundamentos presentados por la parte que solicita la Reconsideración y emite una determinación acogiendo o denegándola.

La parte afectada tiene un término de 30 días a partir de adjudicada y radicada la Reconsideración para ir a un proceso de Revisión Administrativa ante el Tribunal de Apelaciones.

La parte afectada por una Resolución final que no haya solicitado Reconsideración puede presentar la Revisión Administrativa ante el Tribunal de Apelaciones dentro de un término de 30 días de notificada la Resolución.

Conforme con lo establecido en la Ley Núm. 38-2017 la agencia tiene un término de 6 meses para adjudicar la querella. De no cumplir con dicho término la agencia pierde jurisdicción y la parte afectada puede ir al Tribunal de Apelaciones por medio de un *mandamus*.

El sistema electrónico utilizado por la División para el manejo de reclamaciones provee para la asignación de número de reclamación o querella, la entrada de datos y documentos, desde el recibo de la querella, hasta su resolución final. No obstante, el sistema es solo para uso interno de la OCIF y no provee al ciudadano la alternativa de radicación de querellas a través de un portal o aplicación. (Ver el **Hallazgo 1**)

Según el *Registro de Querellas*⁵ provisto por la OCIF, para el periodo del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2023, se recibió un total de 371 reclamaciones⁶.

Para realizar el análisis de la información incluida en el referido Registro, los auditores seleccionaron las variables de la estratificación⁷ de la población de 371 reclamaciones. Se utilizó una metodología cuantitativa que incluyó la medición numérica de los resultados, según se describe a continuación:

1. Las 371 reclamaciones se clasificaron y tabularon en términos de:
 - a. Reclamaciones **con jurisdicción** convertidas en querellas (**234 querellas**).
 - b. Reclamaciones **sin jurisdicción** a las cuales se les asignó número de caso y no un número de querella (**137 reclamaciones**).
 - c. Querellas por institución o querellado (con y sin jurisdicción).
 - d. Días transcurridos desde el recibo de la querella hasta la resolución final (con jurisdicción).
 - e. Querellas por examinador (con jurisdicción).
 - f. Querellas por concepto o naturaleza (con jurisdicción).

⁵ La fuente de información de este registro es el sistema utilizado por la División de Querellas y Consultas para el registro y manejo de querellas. El nombre dado por la OCIF es *Registro de Querellas* e incluye las reclamaciones con jurisdicción que se convirtieron en querellas con un número que comienza con Q, el prefijo correspondiente al año fiscal y el departamento (D, ND o V); y las reclamaciones sin jurisdicción, las que se identifican con 4 números.

⁶ Las reclamaciones incluyen las querellas y los casos en los que la OCIF no tiene jurisdicción.

⁷ Muestreo estratificado es un tipo de muestreo probabilístico que consiste en dividir toda la población, sobre la cual se realizará una investigación, en diferentes estratos o subgrupos. Generalmente, estos estratos se conforman por individuos que comparten características similares.

-
-
2. Del universo de 371 reclamaciones se seleccionó una muestra, a juicio del auditor⁸, de 62 (17%), (49 con jurisdicción y 13 sin jurisdicción) y se tabuló lo siguiente:
 - a. Días transcurridos desde el recibo de la reclamación hasta la notificación al querellante de no jurisdicción o la notificación de la querrela a la institución financiera.
 - b. Días transcurridos entre notificación de querrela y contestación de la institución.
 - c. Querellas desestimadas.
 - d. Querellas adjudicadas a favor del querellante.
 - e. Querellas resueltas al ser notificadas al querrellado; sin necesidad de llevarse a cabo una investigación por la OCIF (Regla 5 del Reglamento 3920).
 - f. Querellas con proceso de vista.
 - g. Modo de presentación de la querrela: presencialmente, por correo postal o referido de alguna agencia gubernamental.
 - h. Pueblo de residencia del querellante (agrupado en 7 regiones).
 3. De la muestra de 62 reclamaciones se evaluó, además, el cumplimiento con lo siguiente:
 - a. Requisitos básicos de las reclamaciones (Regla 3.3 del Reglamento 3920).
 - b. Contenido de Órdenes o Resoluciones Finales (Regla 16.2 del Reglamento 7403).
 4. Se recopiló información sobre las multas impuestas por la OCIF durante los últimos 5 años, en virtud de las disposiciones contenidas en los Artículos 10 y 20 de la Ley 4 de 1985.

A continuación, los resultados de la tabulación, estadísticas y presentación en gráficas de la información antes mencionada:

RESULTADOS DEL ESTUDIO

A continuación, se detallan los resultados del estudio realizado:

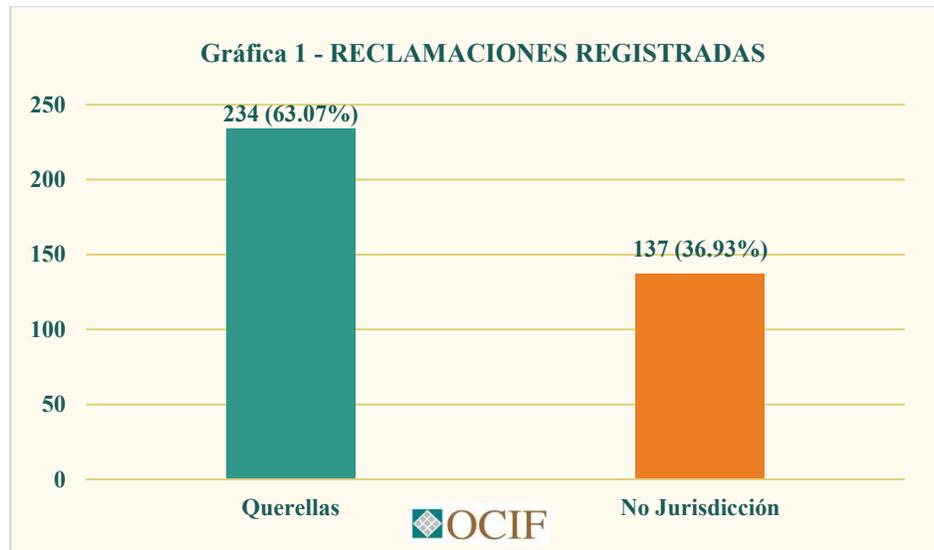
Los resultados 1 al 6 corresponden a la evaluación y tabulación de los criterios, conceptos o características del total de 371 reclamaciones incluidas en el *Registro de Querellas* provisto por la OCIF para el periodo del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2023. Este *Registro* incluye las

⁸ Muestra representativa de: Reclamaciones con jurisdicción (49 querellas); sin jurisdicción (13 reclamaciones); por nombre y tipo de institución; por naturaleza o concepto; con más de 180 días desde recibo hasta resolución por OCIF; con más de 20 días desde contestación por querrellado, trabajadas por examinador.

reclamaciones con jurisdicción de la OCIF que se convirtieron en querellas, y las reclamaciones sin jurisdicción.

Resultado 1 – Total de reclamaciones registradas por la OCIF

- a. Reclamaciones que se convirtieron en querellas a investigar por la OCIF: 234 (63.07%)
- b. Reclamaciones sin jurisdicción de la OCIF: 137 (36.93%)



Resultado 2 – Querellas por institución o querellado

Este resultado se centra en la distribución de querellas según el tipo de institución o querellado. De las 234 querellas bajo la jurisdicción de la OCIF, según la clasificación asignada en el sistema electrónico para el manejo de querellas, 152 (62.81%) se dirigieron hacia los *Bancos Operando en PR*. Le siguen las *Entidades Sin Licencia*, con 38 querellas (15.70%) y las de *Financiamiento* con 22 (9.09%). Las *Instituciones Hipotecarias* representaron el 7.44% de las querellas, mientras que las categorías de *Préstamos Personales Pequeños*, *Entidades Bancarias Internacionales*, *Casas de Empeño*, *Intermediarios Financieros*, y *Arrendamientos* recibieron un número limitado de querellas, cada una con una participación inferior al 2%. Algunas querellas incluyeron más de un tipo de institución, lo que explica la diferencia de 8 en la suma total de las querellas y el porcentaje.

OCIF Tabla 1 – QUERELLAS POR TIPO DE INSTITUCIÓN		
Tipo de Institución	Cantidad de querellas	%
Bancos Operando en PR	152	62.81%
Entidad Sin Licencia	38	15.70%

OCIF Tabla 1 – QUERELLAS POR TIPO DE INSTITUCIÓN		
Tipo de Institución	Cantidad de querellas	%
Financiamiento	22	9.09%
Institución Hipotecaria	18	7.44%
Préstamos Personales Pequeños	4	1.66%
Entidad Bancaria Internacional	1	0.41%
Casa de Empeño	2	0.83%
Intermediario Financiero	3	1.24%
Arrendamiento	1	0.41%
Transferencia Monetaria	1	0.41%
TOTAL	242	100%
<ul style="list-style-type: none"> Diferencia de 8 debido a que las querellas Q21-ND-078, Q21-ND-084, Q21-ND-093, Q22-ND-009, Q22-ND-019 contienen más de un tipo de institución. 		

Resultado 3 – Días transcurridos desde el recibo hasta la resolución de la querella

De las 234 querellas bajo la jurisdicción de la OCIF, 186 se resolvieron dentro de 180 días, 10 querellas en más de 180 días y 38 querellas estaban en proceso al 30 de junio de 2023. Además, se identificó que desde que el cliente presentaba su reclamación podía pasar un promedio de 92.37 días hasta que esta se resolviera.

OCIF		
Tabla 2 – DÍAS TRANSCURRIDOS DESDE EL RECIBO HASTA LA RESOLUCIÓN DE LA QUERELLA		
Días Calendario	Querellas	%
0-180 días	186	79.49%
más de 180 días	10	4.27%
*En proceso	38	16.24%
TOTAL	234	100%

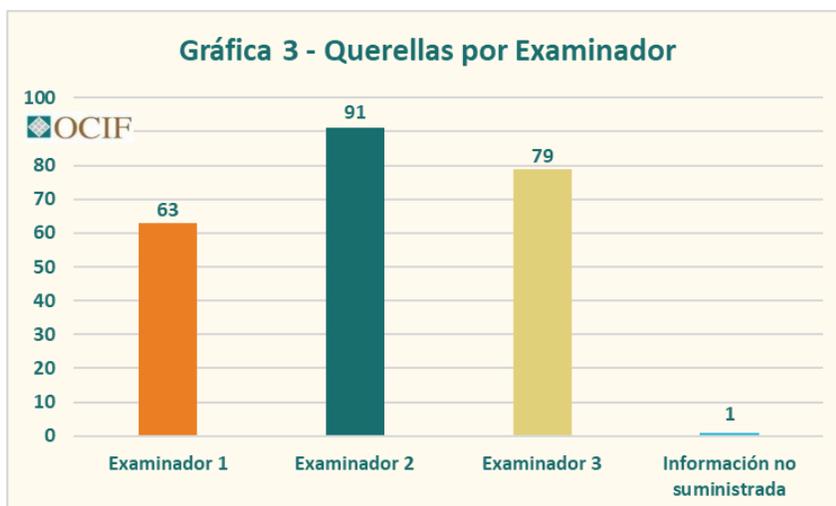
 Tabla 2 – DÍAS TRANSCURRIDOS DESDE EL RECIBO HASTA LA RESOLUCIÓN DE LA QUERELLA		
Días Calendario	Querellas	%
*Querellas en proceso de abril a junio de 2023 no exceden los 180 días		



El término transcurrido hasta resolver la querrella se calculó desde la fecha en que se recibió la reclamación. Conforme con lo establecido en la Sección 3.13 – *Procedimiento Durante la Vista*, inciso (g), de la Ley 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, la agencia tiene un término de 6 meses (180 días) para adjudicar la querrella. De no cumplir con dicho término la agencia pierde jurisdicción y la parte afectada puede acudir al Tribunal de Apelaciones por medio de un *mandamus*. De los 10 casos cuya resolución se realizó luego de los 180 días reglamentarios, en 6 casos se justificó la demora, y en 4 casos la demora se debió a circunstancias excepcionales.

Resultado 4 – Querellas por examinador

De las 234 querellas bajo la jurisdicción de la OCIF, se tabuló la distribución de las querellas por examinador. El examinador 1 atendió 63 querellas, lo que representa el 26.92% del total. El examinador 2 atendió 91 querellas, lo que equivale al 38.89% del total. El examinador 3 atendió 79 querellas, que constituyen el 33.76% del total. En una de las querellas (0.43%) no se registró el examinador que la atendió.



Resultado 5 – Querellas por Naturaleza (concepto)

Este resultado muestra una distribución por la naturaleza (concepto) de las 234 querellas bajo la jurisdicción de la OCIF. Según la clasificación asignada en el sistema electrónico de manejo de querellas, la mayoría corresponde a *Querella sobre préstamo hipotecario* (15.39%), seguido de *Cargos indebidos* (14.17%), *Ajuste de cuenta o interés* (9.72%), *Aplicación de pago* (8.50%), *Pagaré hipotecario* (7.70%), así como otros conceptos con participación de 0.40% hasta 4.86%. Algunas querellas tienen más de un concepto, lo que explica la diferencia de 13 en el total.

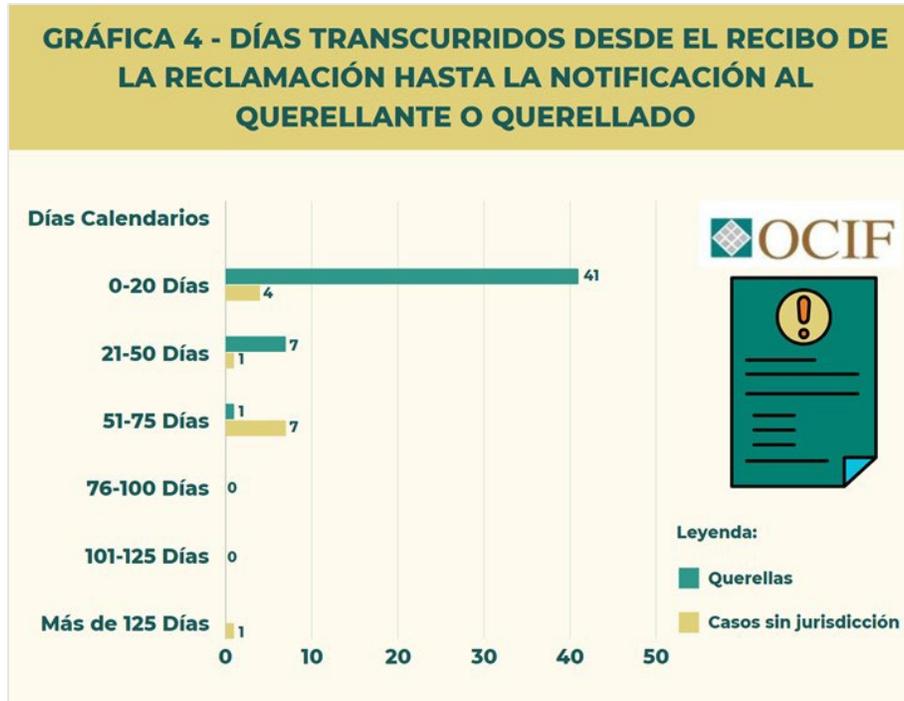
OCIF Tabla 3 – QUERELLAS POR NATURALEZA (CONCEPTO)		
Naturaleza (concepto)	Querellas	%
Querella sobre préstamo hipotecario	38	15.39%
Cargos indebidos	35	14.17%
Ajuste de cuenta o interés	24	9.72%
Aplicación de pago	21	8.50%
Pagaré hipotecario	19	7.70%
Irregularidad en seguros (inundación, auto, propiedad)	12	4.86%
Balance de cancelación	10	4.05%
Cancelación deuda	9	3.64%
Problemas con seguros	9	3.64%
Retención de dinero	9	3.64%
Irregularidad en manejo de cuenta	8	3.24%
Cancelación de préstamo hipotecario	4	1.62%

OCIF Tabla 3 – QUERELLAS POR NATURALEZA (CONCEPTO)		
Naturaleza (concepto)	Querellas	%
Cargos y cobros	4	1.62%
Cobro indebido	4	1.62%
Reembolso	4	1.62%
Solicitud de documentos	4	1.62%
Acreditar dinero a la cuenta	3	1.22%
Cobro de intereses	3	1.22%
Reembolso pago	3	1.22%
Transacción no autorizada de valores	3	1.22%
Balances de cuenta	2	0.81%
Cuentas en plica (<i>escrow accounts</i>)	2	0.81%
Estados de cuenta	2	0.81%
Inconformidad con términos y condiciones del préstamo	2	0.81%
Irregularidad en desembolso	2	0.81%
Pagos contribuciones sobre la propiedad	2	0.81%
Problema con documentos	2	0.81%
Aumento en pago mensual	1	0.40%
Devolución de gastos	1	0.40%
Irregularidad compra venta vehículo	1	0.40%
Ley 60, ley uniforme valores	1	0.40%
Porcientos intereses no honrados	1	0.40%
Reembolso de intereses	1	0.40%
Reembolso pago tasación	1	0.40%
TOTAL	247	100%
<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia de 13 debido a que en 13 querellas existe más de una naturaleza. • En uno de los casos no se proveyó la información 		

Los resultados 6 al 13 corresponden a la evaluación y tabulación de los criterios, conceptos o características de la muestra de 62 reclamaciones.

Resultado 6 – Días transcurridos desde el recibo de la reclamación hasta la notificación al querellante de no jurisdicción o la notificación de la querrela a la institución financiera

Los resultados muestran dos conjuntos de datos relacionados con el tiempo transcurrido desde el recibo de una reclamación hasta dos eventos diferentes: la notificación de la querrela a la institución financiera y la notificación al querellante sobre la falta de jurisdicción.



El análisis de la muestra de 62 reclamaciones (49 con jurisdicción y 13 sin jurisdicción) reveló que la notificación de la querrela a la institución financiera se realizó de manera oportuna, con el 83.67% de las notificaciones (41 de 49) realizadas en 20 días o menos desde el recibo de la reclamación. En 7 querellas (14.29%) la notificación se realizó en un período de 21 a 50 días, y en una querrela (2.04%) se notificó dentro del intervalo de 51 a 75 días. Esto indica una respuesta rápida y eficiente por parte de la OCIF en la mayoría de los casos.

OCIF

Tabla 4 – DÍAS TRANSCURRIDOS DESDE EL RECIBO DE LA QUERRELLA HASTA LA NOTIFICACIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

Días Calendarios	Querellas	%
0-20 Días	41	83.67%
21-50 Días	7	14.29%

 Tabla 4 – DÍAS TRANSCURRIDOS DESDE EL RECIBO DE LA QUERELLA HASTA LA NOTIFICACIÓN A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA		
Días Calendarios	Querellas	%
51-75 Días	1	2.04%
TOTAL	49	100%

En lo que respecta a la notificación al querellante sobre la falta de jurisdicción, el 53.85% de las notificaciones (7 de 13) se realizaron en un plazo de 51 a 75 días calendario. Lo que indica que en estos casos hubo una demora significativa en la evaluación y comunicación de la falta de jurisdicción. Además, una falta de jurisdicción tardó más de 125 días en notificarse al querellante, lo que indica un retraso inusualmente largo.

 Tabla 5 – DÍAS TRANSCURRIDOS DESDE EL RECIBO DE LA RECLAMACIÓN HASTA LA NOTIFICACIÓN DE NO JURISDICCIÓN		
Días Calendario	Reclamaciones	%
0-20 Días	4	30.77%
21-50 Días	1	7.69%
51-75 Días	7	53.85%
76-100 Días	0	0%
101-125 Días	0	0%
Más de 125 Días	1	7.69%
TOTAL	13	100%

Estos resultados sugieren que, en la mayoría de los casos (41 de 49), la notificación de las querellas a las instituciones financieras se realizó de manera oportuna, en 20 días o menos. En el proceso de notificación al querellante sobre la falta de jurisdicción, los resultados reflejan una mayor variación en el tiempo, con algunas demoras significativas que podrían requerir una revisión para garantizar una respuesta más ágil en estos casos.

Resultado 7 – Cumplimiento de los querellados con someter contestación en o antes de 20 días (Regla 4 del Reglamento 3920)

Se evaluó el cumplimiento con la Regla 4 del Reglamento 3920, *Reglamento para reglamentar los Procedimientos de Adjudicación bajo la jurisdicción de la Oficina del Comisionado de*

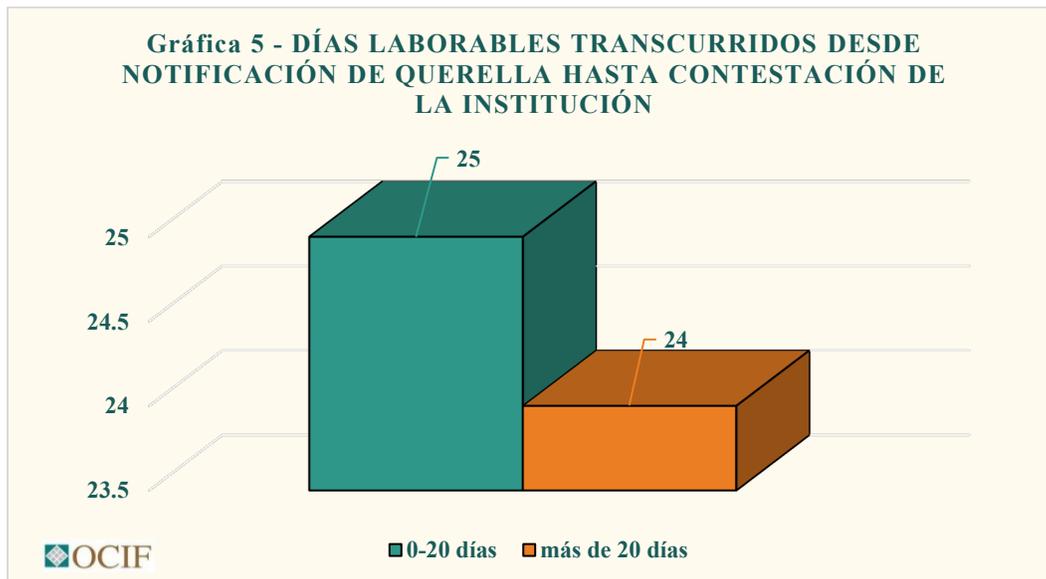
Instituciones Financieras, aprobado el 23 de junio de 1989, por el Departamento de Estado (Reglamento 3920 de la OCIF). Esta establece lo siguiente:

Regla 4. Contestación a querella

La Oficina podrá conceder al querellado un término de veinte (20) días, contados a partir de la notificación de la querella, para presentar su contestación a la misma.

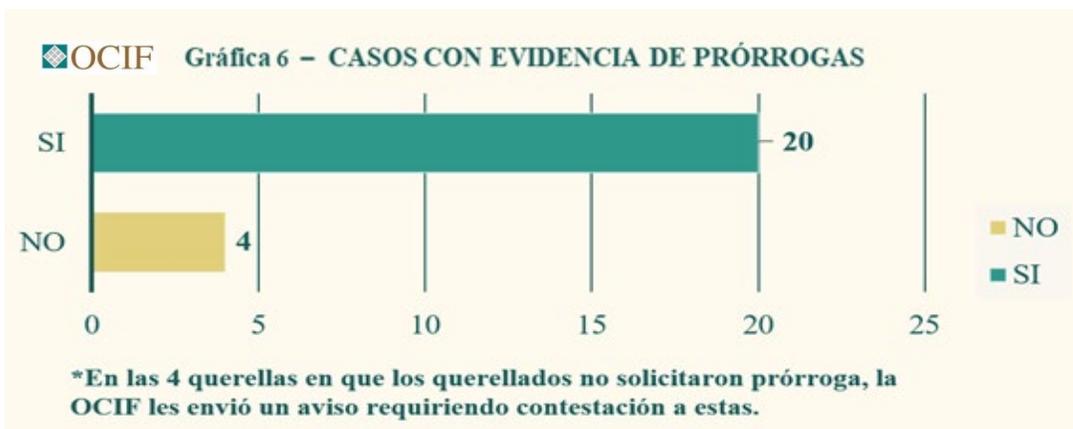
El término para contestar podrá prorrogarse o acortarse por causa justificada y a discreción de la Oficina.

Del total de 49 reclamaciones que se convirtieron en querellas, en 25 instancias la OCIF obtuvo respuestas en o antes de la fecha límite de vencimiento. En 24 instancias las respuestas excedieron los 20 días.

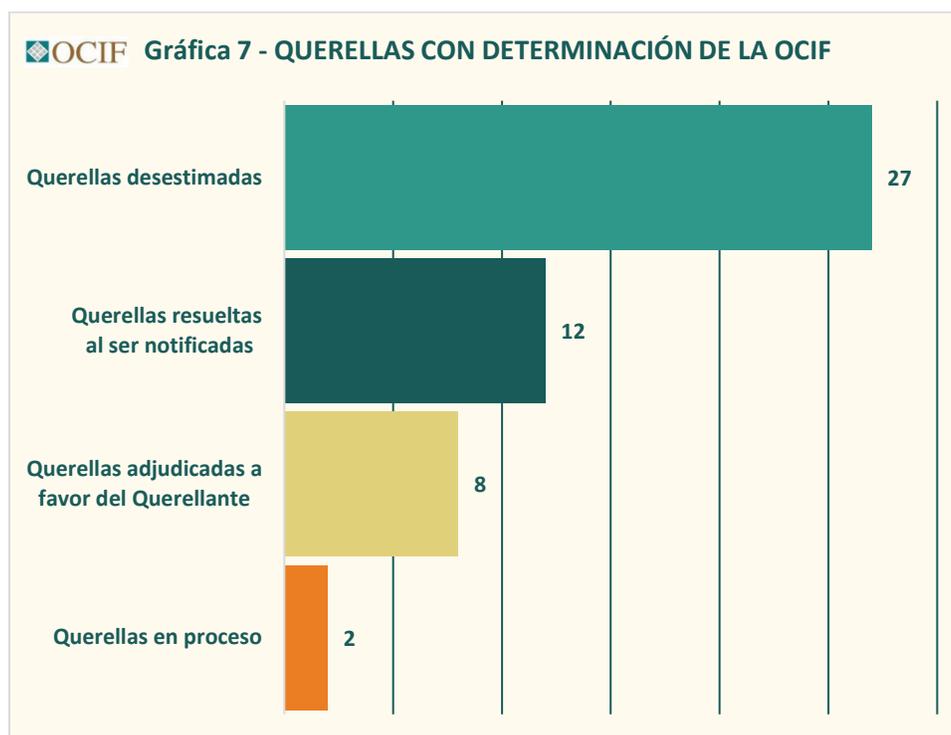


En los 24 casos con respuestas que excedían los 20 días, 20 casos mostraron evidencia de solicitud de prórroga por parte del querellado. Esto indica que los querellados extendieron el tiempo de respuesta debido a diversas razones, lo que llevó a demoras en el proceso. El promedio de días laborables para la respuesta a las querellas en todos los casos evaluados fue de 21.20 días.

Además, se identificaron 4 casos que no tenían evidencia de solicitud de prórroga por parte de los querellados, por lo que la OCIF les envió un aviso requiriendo contestación a las querellas. Esto indica que, en estos casos, la OCIF intervino activamente para asegurarse de obtener una respuesta, lo que podría ser una señal de dificultad en la comunicación o incumplimiento con las normativas por parte de los querellados.



Resultado 8 – Querellas con determinación de la OCIF (Regla 5)



Del análisis de la muestra de 49 querellas bajo la jurisdicción de la OCIF, 27 (55.10%) fueron desestimadas, 8 (16.33%) fueron adjudicadas a favor del querellante, y en 12 (24.49%) instancias la institución financiera proveyó el remedio al ser notificado de la querella, sin necesidad de llevarse a cabo una investigación.

La Regla 5 del citado Reglamento 3920 de la OCIF establece las siguientes condiciones bajo las cuales se puede desestimar una querella:

Regla 5. Desestimación de Querellas

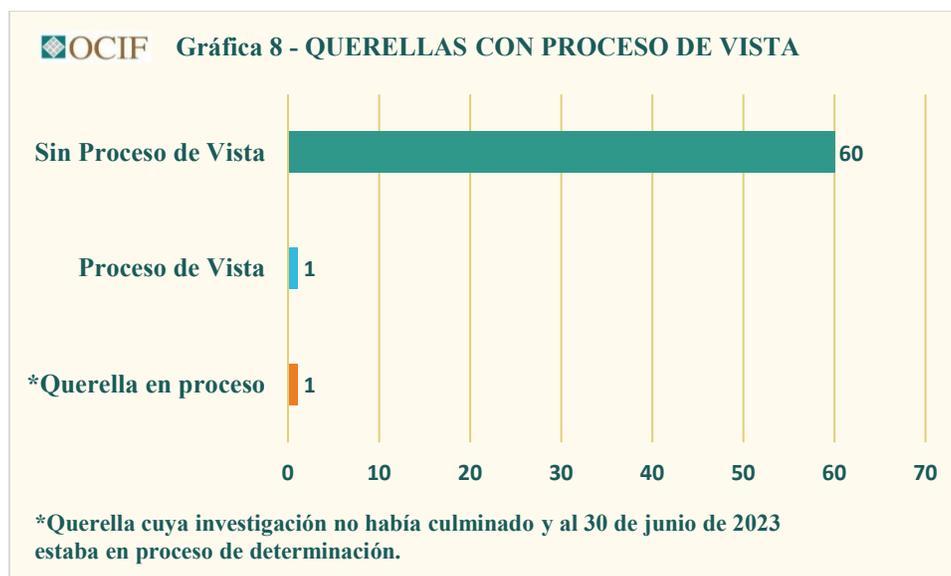
La Oficina podrá en cualquier momento, por iniciativa propia o a solicitud de parte, desestimar una querrela por ser la reclamación una que no justifica la concesión de un remedio, por inmeritoria, por falta de jurisdicción o por cualquier otro fundamento que proceda en derecho.

En caso de desestimarse una querrela, la Oficina emitirá la orden correspondiente conforme a estas reglas.

La desestimación de una querrela no implica necesariamente que la reclamación presentada por el demandante careciera de mérito, sino que, en estos casos específicos, se resolvió la situación de manera satisfactoria antes de llegar a una decisión formal por parte de la OCIF. Esta información proporciona un contexto más completo sobre el proceso de desestimación de querrelas de acuerdo con las reglas y regulaciones aplicables.

Resultado 9 – Querellas con proceso de vista

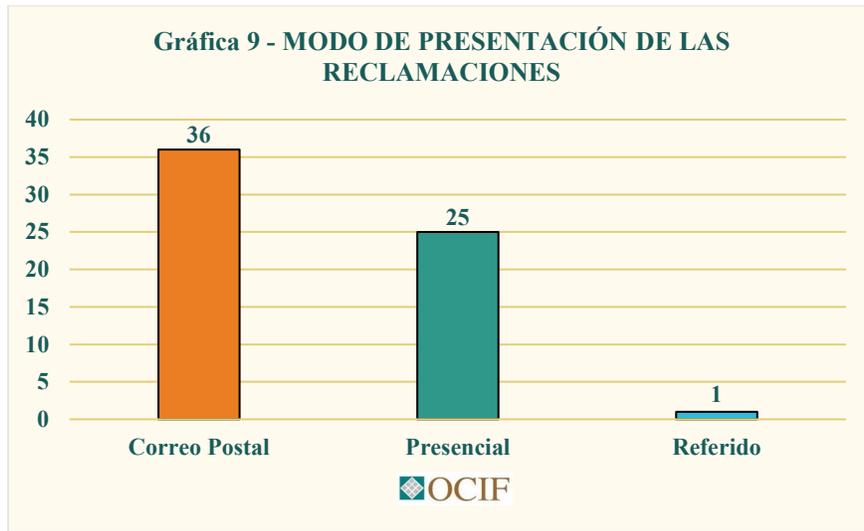
El análisis de las 62 reclamaciones reflejó que en 60 (96.78%) no se requirió llevar a cabo un proceso de vista; solo una querrela (1.61%) llegó a esa etapa. Además, había una querrela en proceso (1.61%).



Resultado 10 – Modo de presentación de las reclamaciones

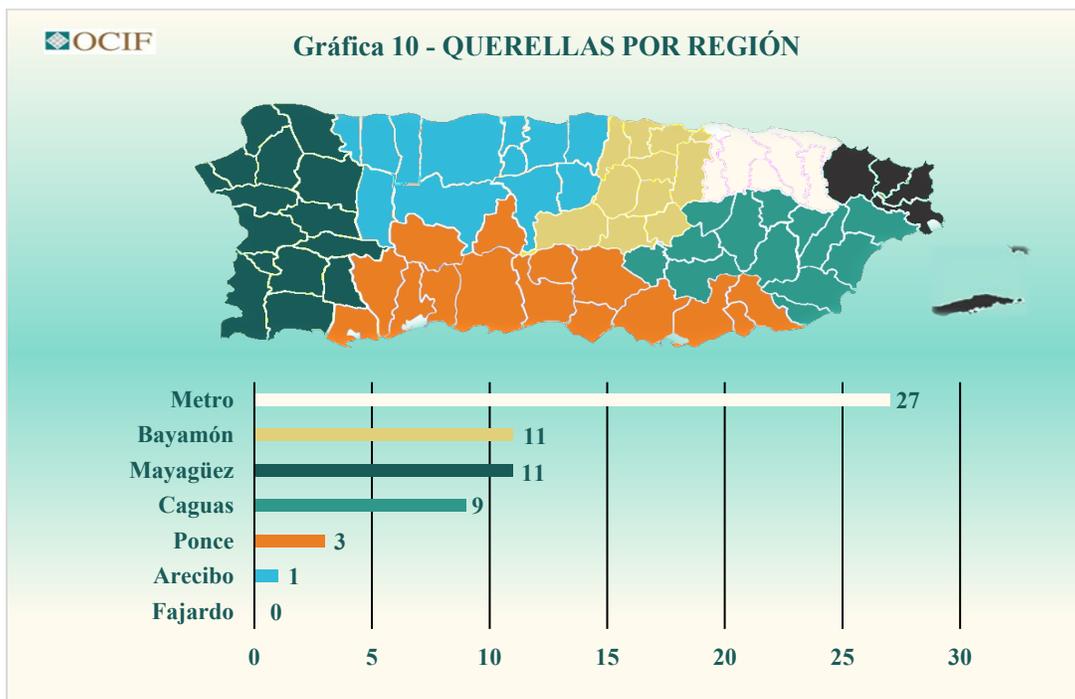
Este resultado se enfoca en el modo de presentación de las reclamaciones, dividiéndolas en las alternativas ofrecidas por la OCIF: modo presencial, por correo electrónico, o por referido de otras agencias gubernamentales. En la muestra de 62 reclamaciones, la mayoría, 36 (58.07%), se presentaron a través del correo postal, seguido por 25 (40.32%) en el modo presencial. El modo de referido tuvo una presencia minoritaria, con tan solo uno (1.61%). Estos datos indican las preferencias de los querellantes en cuanto a la forma en que presentaron sus reclamos. Además,

indica la limitación que resulta de la falta de la alternativa de presentar las reclamaciones por medios electrónicos (ver el **Hallazgo 1**).



Resultado 11 – Pueblo de residencia del querellante (agrupado en 7 regiones)

En la muestra de 62 reclamaciones se contabilizó por pueblo de procedencia del querellante y se agrupó en 7 regiones geográficas. Esto, debido a que no existe un sistema de radicación electrónica, lo que limita al ciudadano la entrega de las reclamaciones solo de forma presencial o mediante correo postal.



El portal de Internet de la OCIF no tiene la capacidad para gestionar reclamaciones mediante medios electrónicos, según requiere el Artículo 5 (g) de la Ley 151-2004, según enmendada, conocida como *Ley de Gobierno Electrónico*, que dispone lo siguiente:

Artículo 5. — Funciones.

La Puerto Rico Innovation and Technology Service, a tenor con esta Ley, tendrá las siguientes funciones:

(g) Desarrollar y mantener, directamente o mediante contrato, una infraestructura capaz de suplir las necesidades tecnológicas del Gobierno y que permita el ofrecimiento adecuado de servicios e información al ciudadano.

(Ver el **Hallazgo 1**)

Resultado 12 – Requisitos básicos de las reclamaciones conforme con la Regla 3.3 del Reglamento 3920

Este resultado se centra en los requisitos esenciales para las reclamaciones de acuerdo con la Regla 3.3 del citado Reglamento 3920 de la OCIF, que establece lo siguiente:

Regla 3.3: Querellas presentadas por Personas Particulares

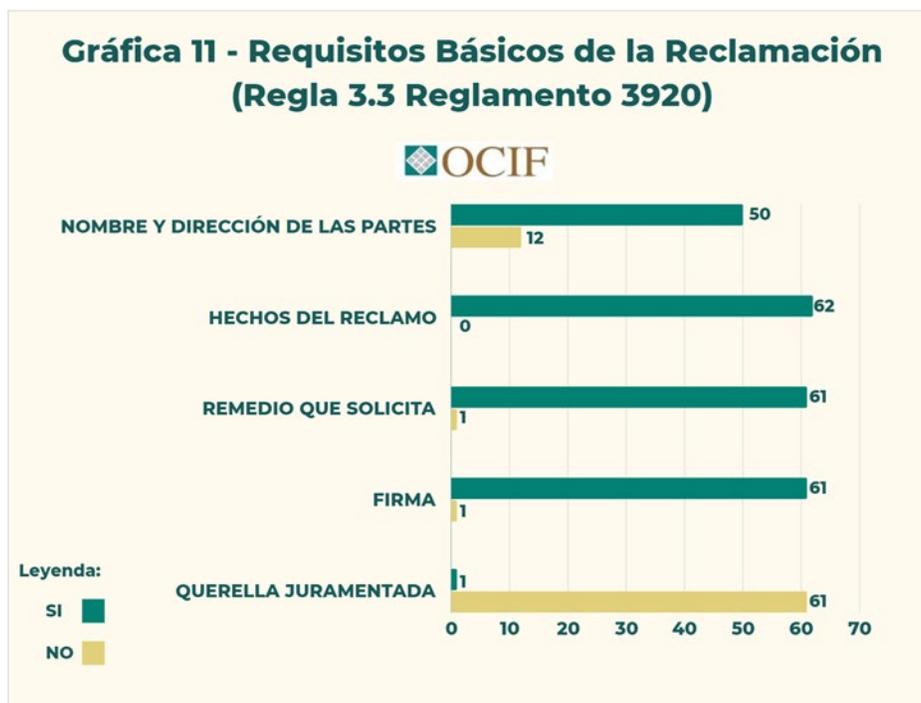
El promovente de una acción ante la Oficina deberá incluir la siguiente información al formular su querella, solicitud o petición:

- (a) nombre y direcciones postales de todas las partes;*
- (b) hechos constitutivos del reclamo o infracción;*
- (c) referencia a las disposiciones legales aplicables, si se conocen;*
- (d) remedio que se solicita;*
- (e) firma de la persona promovente de procedimiento.*

El análisis de los expedientes correspondientes a la muestra de 62 reclamaciones reveló un cumplimiento adecuado en la mayoría de los aspectos evaluados. La información sobre el nombre y la dirección de las partes involucradas se proporciona en un 80.65% de los casos, mientras que los hechos del reclamo se incluyen en el 100% de las reclamaciones revisadas. Además, en un alto porcentaje de los casos, se especifica el remedio que se solicita (98.39%) y se adjunta la firma correspondiente (98.39%).

La presentación de la querella juramentada, según se estipula en la Regla 3.1 del citado Reglamento 3920 de la OCIF, es bastante escasa, con solo una (1.61%) que cumple con esa exigencia. Esto indica que la mayoría de las reclamaciones carecen de este componente crucial.

En entrevista con el director de la División de Querellas este les indicó a los auditores de la OIG que la juramentación no se estaba requiriendo. Principalmente para no sumar cargas económicas a los querellantes en una etapa del proceso en la que aún no se puede determinar si procede o no la jurisdicción de la OCIF. La inclusión de una querrella juramentada aún representa desafíos en este proceso.



Resultado 13 – Contenido de Órdenes o Resoluciones Finales (Regla 16.2 del Reglamento 7403, Segunda Enmienda al Reglamento 3920 de 23 de junio de 1989)

La Regla 16.2 del Reglamento 7403, *Segunda Enmienda al Reglamento 3920 de 23 de junio de 1989 de la OCIF*, aprobado el 18 de julio de 2007 por el Departamento de Estado, establece que una orden o resolución final debe contener diversos elementos de manera separada para garantizar la claridad y la integridad del documento, según se ilustran a continuación:

Gráfica 12 - Contenido de Órdenes o Resoluciones Finales



- ✓ **Determinación de hechos**
La resolución debe contener una breve descripción de los hechos relevantes del caso.
- ✓ **Conclusiones de derechos**
Se deben especificar las decisiones legales basadas en esos hechos establecidos.
- ✓ **Disponibilidad de recursos**
Se debe indicar la disponibilidad y opciones legales para impugnar la decisión.
- ✓ **Firma del comisionado que emite la orden o resolución**
Debe estar firmada por el comisionado, juez administrativo designado por el comisionado o por cualquier otro funcionario autorizado por ley.
- ✓ **Advertencia de Derecho**
Informar a las partes sobre el derecho de solicitar la reconsideración ante la Oficina o de instar el recurso de revisión como cuestión de derecho ante el Tribunal de Apelaciones.
- ✓ **Información sobre cualquier recurso de revisión disponible**
Las partes deben ser notificadas del recurso de revisión, con expresión de los términos correspondientes.
- ✓ **Identificación de las partes involucradas**
Debe especificar los nombres y direcciones de las personas -naturales o jurídicas- a quienes, en calidad de partes, les fue notificado el dictamen, a los fines de que éstas puedan ejercer efectivamente el derecho a la revisión.

De un total de 62 casos evaluados, comprendiendo 49 querellas y 13 casos en los cuales la OCIF no tenían jurisdicción, se aplicó la normativa antes mencionada que establece los elementos esenciales de una orden o resolución final. El 100% de las querellas examinadas cumplió con cada uno de estos requisitos fundamentales. Esto refleja un compromiso inquebrantable con la integridad y la calidad en el proceso de resolución, reafirmando la dedicación de la OCIF a los estándares más exigentes en la administración de justicia.

Resultado 14 – Multas Impuestas por la OCIF

A continuación, se presentan los resultados de las multas impuestas por la OCIF durante los últimos cinco años, comprendidos desde el 30 de abril de 2018 hasta el 30 de abril de 2023⁹, en estricto cumplimiento con las disposiciones establecidas en los Artículos 10 y 20 de la Ley 4 de 11 de octubre de 1985, según enmendada, conocida como *Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras*. Se diseñó una herramienta específica que permitió evaluar las multas según el número de querellas, las instituciones involucradas, los años correspondientes y las cantidades asociadas.

Durante el período mencionado, la OCIF impuso un total de 23 multas por un importe neto acumulado de \$26,200, según se ilustra:

⁹ Mes anterior a la fecha del Requerimiento de Información del 23 de mayo de 2023.

 Tabla 6- MULTAS IMPUESTAS POR LA OCIF					
Multas por Años	# Multas	Multas con la cantidad Original	Cantidad Multas reducidas	Cantidad Multas eliminadas	Multas Netas
2018	5	\$3,400	-	\$700	\$2,700
2019	4	7,000	-	1,000	6,000
2020	3	5,000	\$1,000	-	4,000
2021	8	16,500	1,000	5,000	10,500
2022	2	1,500	-	1,500	0
2023	1	3,000	-	-	3,000
TOTAL	23	\$36,400	\$2,000	\$8,200	\$26,200

En la Gráfica 13 se presenta una visión completa de las multas impuestas por la OCIF, que destaca la evolución de estas a lo largo de 5 años y su impacto económico neto en el período en cuestión.



Los *Bancos Operando en PR* fue el tipo de institución con la mayoría de las multas (13), por una suma neta de \$15,000. Le siguen las *Instituciones Hipotecarias* con 7 multas netas por un total de \$6,000. Además, hubo una multa de \$200 impuesta a una entidad de *Financiamiento* y una multa de \$3,000 a una *Entidad sin Licencia*.

En la Gráfica 14 se presenta una visión completa de las multas impuestas por la OCIF a los distintos tipos de instituciones financieras por un periodo de 5 años.



HALLAZGOS

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

Hallazgo 1 – Ausencia de un sistema electrónico para la radicación de reclamaciones en el portal de la OCIF

Situación

El portal de Internet de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras no provee para la radicación electrónica de las reclamaciones. Las formas de radicación disponibles al ciudadano se limitan al correo postal, presencialmente, o por referido de otras agencias gubernamentales. (Ver los **Resultados 10 y 11**)

Criterio

La situación comentada es contraria a las siguientes disposiciones:

La Exposición de Motivos, y los Artículos 5 y 7, de la Ley 151-2004, según enmendada, conocida como *Ley de Gobierno Electrónico*, la cual se promulgó con el propósito de establecer la política del Estado Libre Asociado de Puerto Rico para la incorporación de las tecnologías de información al funcionamiento gubernamental y definir las facultades, deberes y responsabilidades necesarias para su implementación.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

... La aplicación por el gobierno de las tecnologías de la información le brinda la oportunidad de mejorar la prestación de servicios al ciudadano, el desempeño de las funciones gubernamentales y la divulgación de información gubernamental, contribuyendo así a facilitar la participación de los ciudadanos en el gobierno. La incorporación de la tecnología a los programas y servicios de gobierno es una valiosa herramienta para reducir tanto el tiempo de gestión como los costos de operación, y facilitar la supervisión e implantación de soluciones a las necesidades de los ciudadanos, permitiendo que el gobierno preste servicios de mejor calidad.

... La iniciativa del Gobierno Electrónico del Estado Libre Asociado de Puerto Rico constituye una herramienta útil para enfrentar los nuevos retos que plantea la gobernabilidad. Aspira a proveerle al individuo y a las corporaciones una oficina virtual abierta 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, donde tengan a su disposición información sobre los servicios, formularios para solicitar servicios, entrega en línea de formularios, presentación en línea de solicitudes, pago de derechos y comprobantes, respuestas a sus solicitudes de servicio, la posibilidad de presentar querellas ante organismos reguladores y foros para opinar sobre la calidad de los servicios recibidos.

Artículo 5. — Funciones.

La Puerto Rico Innovation and Technology Service, a tenor con esta Ley, tendrá las siguientes funciones:

(g) Desarrollar y mantener, directamente o mediante contrato, una infraestructura capaz de suplir las necesidades tecnológicas del Gobierno y que permita el ofrecimiento adecuado de servicios e información al ciudadano.

Artículo 7 – Deberes de las Agencias

(c) Desarrollar las actividades y gestiones necesarias dirigidas a incorporar activamente el uso de las tecnologías de información y telecomunicaciones en el funcionamiento gubernamental, con especial atención a las siguientes áreas: servicios a los ciudadanos, compras y subastas, orientación y divulgación sobre temas de interés social, cultural y económico para los ciudadanos a través del portal del Gobierno.

(d) Apoyar, en lo que respecta al Gobierno Electrónico, los esfuerzos para desarrollar, mantener y promover la información y los servicios gubernamentales, así como enfocar sus esfuerzos y recursos para cumplir con los planes de trabajo para la conversión de transacciones a medios electrónicos.

La Sección 3.2 de la Ley 38-2017 según enmendada, conocida como la *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, dispone

Las agencias podrán usar medios de correspondencia electrónica, en sustitución o como complemento al correo ordinario, durante cualquier parte del procedimiento adjudicativo, salvaguardando en todo momento el derecho a notificación oportuna de los cargos o querellas, reclamos o alegaciones de las partes.

Efecto

La situación comentada sobre la falta de implementación de la tecnología en los procesos de radicación de reclamaciones impide reducir el tiempo, costos y cargas tanto para la OCIF, como para las personas naturales y jurídicas que requieren de estos servicios.

Causa

La situación comentada se atribuye a lo siguiente:

1. El director de la División de Querellas y Consultas atribuyó la situación a que el sistema electrónico para el manejo de querellas está obsoleto. Añadió que ha realizado las gestiones debidas, pero el alto costo de las cotizaciones ha sido impedimento para la adquisición de un nuevo sistema.
2. El Reglamento 3920 requiere que la firma del ciudadano en el formulario de querella o su equivalente (en formato de carta) sea en original.

Comunicación Gerencial

En comunicación recibida el 21 de febrero de 2024, la comisionada indicó lo siguiente:

Respetuosamente solicitamos se reconsidere este Hallazgo toda vez que la Ley de Gobierno Electrónico ni la Sección 3.2 de la Ley Núm. 38-2017 requieren que las agencias provean para la radicación electrónica de las reclamaciones en sus portales de Internet. La Sec. 3.2 de la Ley Núm. 38-2017 lo que requiere es que las agencias utilicen el correo electrónico como complemento o en sustitución al correo ordinario, situación que la OCIF ha venido haciendo desde hace muchos años. Por tanto, la OCIF no se encuentra en violación a la Ley de Gobierno Electrónico, así como tampoco a la Sección 3.2 de la Ley Núm. 38-2017. No obstante, a partir del 1 de marzo de 2024, contrataremos el acceso a una aplicación que provee para la radicación de querellas a través de la página de OCIF.

Determinación de la OIG

Se consideraron los comentarios de la comisionada de la OCIF, y se determinó que el Hallazgo prevalece. La Ley de Gobierno electrónico establece en su Artículo 7, Inciso (c) que los jefes de las agencias e instrumentalidades deberán desarrollar las actividades y gestiones necesarias dirigidas a incorporar activamente el uso de tecnologías de información y telecomunicaciones en el funcionamiento gubernamental, con especial atención a las siguientes áreas: servicios a los ciudadanos, compras y subastas, orientación y divulgación sobre temas de interés social; cultural y económico para los ciudadanos a través del portal del Gobierno. Además, de la evaluación de las querellas recibidas no se identificaron querellas atendidas por correo electrónico.

La comisionada informó que contratarán el acceso a una aplicación que provee para la radicación de querellas a través de la página de la OCIF al 1 de marzo de 2024, no obstante, a la fecha de publicación de este informe el aplicativo no estaba disponible a través del portal oficial de la OCIF.

La OIG, reconoce el esfuerzo de la Comisionada, sin embargo a tenor con las facultades conferidas en la citada Ley Núm. 15-2017, la OIG tiene el deber de formular recomendaciones que mejoren la eficiencia y eficacia gubernamental, por lo que es necesario que se implementen los mecanismos electrónicos o alternos que faciliten la radicación de querellas por parte de los ciudadanos.

Ver las Recomendaciones 1 a la 3.

Hallazgo 2 – Ausencia de controles para cumplir con la Ley 147-2019

Situación

El Reglamento 3920, *Para reglamentar los Procedimientos de Adjudicación bajo la jurisdicción de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras*, aprobado el 23 de junio de 1989, según enmendado, no establece los términos para adjudicar las controversias presentadas ante la agencia. Para estos fines, la OCIF utiliza la Sección 3.13, inciso (g), de la Ley 38-2017, según enmendada, conocida como *Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico* donde indica que, *Todo caso sometido a un procedimiento adjudicativo ante una agencia deberá ser resuelto dentro de un término de seis (6) meses, desde su radicación, salvo en circunstancias excepcionales.*

La Ley 147-2019 conocida como la *Ley Especial de Procesos Administrativos Expeditos para Personas de la Tercera Edad*, dispone un procedimiento sumario para procesos administrativos ante las agencias cuando el reclamante sea una persona de la Tercera Edad. Además, establece 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.

La información recopilada durante el estudio reflejó que la OCIF no había establecido mecanismos para identificar a las personas de la tercera edad, para asegurar el cumplimiento con la Ley 147-2019. El juez administrativo y director de la División de Querellas y Consultas les indicó a los

auditores de la OIG en una entrevista que identifican a las personas de la tercera edad a base de su experiencia. Que normalmente la persona dentro de su reclamo y disgusto lo primero que indica es ser de edad avanzada. Además, en los casos en que se reciben querellas presencialmente, si notan que la persona es de edad avanzada le ponen una nota para trabajarlo con prioridad.

Criterio

La situación comentada es contraria a la Sección 5, 7 y 8 de la citada Ley 147-2019, los cuales disponen lo siguiente:

Sección 5.

Cada Agencia deberá, dentro de un plazo de un treinta (30) días a partir de la fecha de aprobación de esta Ley, de ser necesario, conformar sus reglas o reglamentos para que establezcan procedimientos adjudicativos a tono con las disposiciones de esta Ley.

Sección 7. — Trámite de la Querella.

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 el proceso dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que instada la querella 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 querella.

Sección 8. — Resolución.

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.

Efecto

La situación comentada tiene el efecto de lo siguiente:

-
1. Evita que las personas de 67 años o más advengan en conocimiento de los beneficios garantizados por ley al momento de presentar una reclamación.
 2. Podría propiciar un ambiente que afecte los derechos de las personas de 67 años o más, causando incumplimiento con las leyes u ordenamientos jurídicos, lo que expone a la agencia a posibles reclamos administrativos y judiciales que conllevarían costos para la administración pública.

Causa

La situación comentada se atribuye a que los funcionarios que han actuado como comisionados, así como los miembros de la Junta Financiera, no han cumplido con su responsabilidad de conformar los reglamentos a tono con las disposiciones de la Ley 147-2019.

Comunicación Gerencial

En comunicación recibida el 21 de febrero de 2024, la comisionada indicó lo siguiente:

Respetuosamente solicitamos reconsideración de este Hallazgo toda vez que la OCIF cuenta con un letrado ubicado en el Área de Recepción de la OCIF para que las personas de sesenta (60) años o más reclamen su turno de prioridad, y con el personal adiestrado para atender las querellas presentadas por las personas de la Tercera Edad que reclaman así su derecho, cumpliendo con el marco legal vigente. Además, a partir del 1 de marzo de 2024, la OCIF estará implementando el acceso a una aplicación para la radicación de querellas vía internet en la cual se solicitará que el reclamante o querellante marque el renglón de la edad al que pertenece para proveer al examinador el mecanismo para atender la querella con prontitud.

Determinación de la OIG

Se consideraron los comentarios de la comisionada de la OCIF, y se determinó que el Hallazgo prevalece. La Ley de Gobierno electrónico establece en su Artículo 7, Inciso (c) que los jefes de las agencias e instrumentalidades deberán desarrollar las actividades y gestiones necesarias dirigidas a incorporar activamente el uso de tecnologías de información y telecomunicaciones en el funcionamiento gubernamental, con especial atención a las siguientes áreas: servicios a los ciudadanos, compras y subastas, orientación y divulgación sobre temas de interés social; cultural y económico para los ciudadanos a través del portal del Gobierno.

Según surge de las entrevistas realizadas por los auditores de la OIG, el juez administrativo y director de la División de Querellas y Consultas les indicó que identifican a las personas de la tercera edad a base de su experiencia. Que normalmente la persona dentro de su reclamo y disgusto lo primero que indica es ser de edad avanzada. Además, en los casos en que se reciben querellas presencialmente, si notan que la persona es de edad avanzada le ponen una nota para trabajarlo con prioridad.

La comisionada indicó que la OCIF estará implementando el acceso a una aplicación a partir del 1 de marzo 2024, para la radicación de querellas vía internet en la cual se solicitará que el reclamante o querellante marque el renglón de la edad al que pertenece para proveer al examinador el mecanismo para atender la querella con prontitud; no obstante a la fecha de publicación de este informe el aplicativo no estaba disponible a través del portal oficial de la OCIF.

La OIG, reconoce el esfuerzo de la Comisionada, sin embargo a tenor con las facultades conferidas en la citada Ley Núm. 15-2017, la OIG tiene el deber de formular recomendaciones que mejoren la eficiencia y eficacia gubernamental, por lo que es necesario implementar mecanismos electrónicos o alternos que faciliten la radicación de querellas por parte de los ciudadanos.

Ver la Recomendación 4.

COMUNICACIÓN GERENCIAL

El borrador de los hallazgos de este estudio se sometió para comentarios mediante carta enviada a la comisionada de la OCIF el 7 de febrero de 2024. La comisionada sometió sus comentarios a los hallazgos mediante comunicación recibida el 21 de febrero. Los comentarios recibidos se consideraron en la redacción final de este informe.

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

RECOMENDACIONES

A la comisionada de la OCIF

1. Coordinar con PRITS (Puerto Rico Innovation and Technology Service) la implementación de la aplicación que permitirá la radicación electrónica de querellas a través de la página de la OCIF y presentar a la OIG dentro de los 90 días posteriores a la publicación de este informe, el proyecto de implementación para la aplicación que permitirá la radicación electrónica de querellas a través de la página de la OCIF. **[Hallazgo 1]**
2. Enmendar el Reglamento 3920, *Capítulo II, Adjudicación Formal, Regla 3.1: En general*, para añadir la radicación electrónica a los métodos de presentación de las querellas y presentar a la OIG dentro de los 90 días posteriores a la publicación de este informe el Reglamento 3920 enmendado para añadir la radicación electrónica a los métodos de presentación de las querellas. Este reglamento debe a su vez, incluir una sección para validar la edad del reclamante, y establecer un término improrrogable de 90 días para la resolución de las querellas de las personas de 67 años o más. **[Hallazgo 1 y 2]**

-
-
3. Presentar a la OIG dentro de los 90 días posteriores a la publicación de este informe la revisión y aprobación del procedimiento para radicar las reclamaciones ante la OCIF, para que puedan validar la edad del reclamante, esta sea identificada por los examinadores asignados y el establecimiento de un término improrrogable de 90 días para la resolución de las querellas de las personas de 67 años o más **[Hallazgo 2]**

CONCLUSIÓN

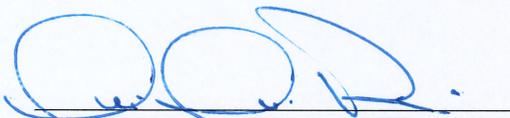
El estudio realizado sobre el manejo en la gestión de la resolución de quejas y reclamos llevados a cabo por la OCIF reveló que estos procesos se realizaron sustancialmente de acuerdo con la ley y la reglamentación aplicables. Como resultado del estudio realizado se recomienda tomar acciones correctivas y desarrollar estrategias para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades y para servir de la manera más efectiva a la comunidad. Esto incluye la implementación de procesos para la radicación electrónica de querellas, y el cumplimiento con la Ley 147-2019 para identificar a los reclamantes de 67 años o más y establecer un término improrrogable de 90 días para la resolución de las querellas de estos.

Conforme con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 15-2017, antes citada, se remite el presente informe a la autoridad nominadora para que inicie las medidas correctivas pertinentes y notifique a la OIG las acciones tomadas para garantizar el fiel cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables. El incumplimiento con tomar medidas correctivas ante las situaciones aquí señaladas podría ocasionar la imposición de multas y procesos administrativos.

APROBACIÓN

El presente informe es aprobado en virtud de los poderes conferidos por 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, 11 de abril de 2024, en San Juan, Puerto Rico.


Ivelisse Torres Rivera, CFE, CIG
Inspectora General


Lcdo. Francisco Rodríguez Pina, LL.M, CIGI
Director 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, Puerto Rico
00919-1733



787-679-7997



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



consultas@oig.pr.gov



www.oig.pr.gov