



OMBUDSMAN
— 1977 —
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

INFORME ANUAL DE DATOS ESTÁDISTICOS AÑO FISCAL 2024-2025

**OFICINA DEL PROCURADOR
DEL CIUDADANO**

HON. EDWIN GARCÍA FELICIANO
OMBUDSMAN

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
— 1977 —
Gobierno de Puerto Rico

OFICINA DEL OMBUDSMAN

INFORME ANUAL

AÑO FISCAL

2024-2025

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

TABLA DE CONTENIDO

- I.**
PRESENTACIÓN INFORME ANUAL
AÑO FISCAL 2024-2025
- V.**
MENSAJE DEL OMBUDSMAN
- IX.**
RESUMEN EJECUTIVO
- X.**
BASE LEGAL
- XI.**
MARCO OPERACIONAL
- 13.**
DATOS ESTADÍSTICOS - OFICINAS REGIONALES
- 27.**
PROGRAMA DE ACCIÓN INMEDIATA PARA LA
SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS ESENCIALES
- 33.**
DATOS ESTADÍSTICOS
AÑO FISCAL 2024 -2025
- 74.**
IMPACTO ECÓNOMICO
AÑO FISCAL 2024 -2025
- 75.**
EQUIPO DE TRABAJO
DEL OMBUDSMAN
- 76.**
OFICINAS DEL OMBUDSMAN

Somos Tu Voz.

**TABLA DE
CONTENIDO**

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

MENSAJE DEL OMBUDSMAN



*Hon. Edwin
García Feliciano*
OMBUDSMAN

Luego de transcurridos cinco (5) años de ocupar la posición de Ombudsman o Procurador del Ciudadano, puedo señalar que nuestro equipo de trabajo, compuesto por 64 empleados, ha logrado cumplir con una serie de objetivos, que han redundado en lograr que las agencias de la Rama Ejecutiva atiendan los reclamos que hace la ciudadanía. Sí debo destacar, que no siempre todas las agencias responden de la misma manera; unas son más proactivas que otras y manejan con mayor sensibilidad y empatía los reclamos de los ciudadanos. Entre las agencias que mejor respondieron a la ciudadanía durante el año fiscal 2024-2025, puedo mencionar las siguientes:

- Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia
- Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico
- Administración para el Sustento de Menores
- Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
- Departamento de Hacienda
- Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
- Negociado de la Policía de Puerto Rico
- Corporación del Fondo del Seguro del Estado
- Departamento de Transportación y Obras Públicas
- Departamento de Corrección y Rehabilitación



**MENSAJE DEL
OMBUDSMAN**



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Cabe destacar que, al finalizar ese año fiscal, atendimos unos 30 mil casos, distribuidos entre 101 agencias, de las 132 que conforman la Rama Ejecutiva. Las agencias con la mayor cantidad de casos recibidos fueron las siguientes:

- Departamento de Transportación y Obras Públicas
- Departamento de Corrección y Rehabilitación
- Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
- Departamento de Educación
- Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico
- Autoridad de Transporte Marítimo
- Autoridad de Edificios Públicos
- Oficina Independiente de Protección al Consumidor
- Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas
- Negociado de la Policía de Puerto Rico



Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.



Los casos recibidos se dividen entre reclamos, orientaciones y coordinaciones. Cada uno tiene sus particularidades: el reclamo es la petición que hace el ciudadano contra una agencia de la Rama Ejecutiva que, en un determinado tiempo, no ha atendido el reclamo que se le hiciera; la orientación esta predicada en ofrecerle información a un ciudadano para aclarar alguna duda que tenga sobre un servicio o asunto relacionado con los servicios que ofrezca las tres ramas de gobierno (Ejecutivo, Legislativo o Judicial), el sector privado o el tercer sector (agencias con o sin fines de lucro); la coordinación se hace con el sector público o privado, donde la Oficina del Procurador del Ciudadano no tiene jurisdicción.

Sin embargo, más allá de todos los casos atendidos y las investigaciones que realizamos (Refugios, Neumáticos, Escuelas Cerradas, Inspección de Hidrantes, Pago a Confinados), así como nuestras iniciativas y buenas prácticas (Coordinación con el Departamento de Educación y la Alianza de Autismo, Seguimiento con la AAA para la provisión del preciado líquido a comunidades que por meses o años no lo han recibido de manera constante) el interés principal de la Oficina del Procurador del Ciudadano es que las agencias de la Rama Ejecutiva retomen la credibilidad que hayan perdido. Esto se logra cuando cada agencia de gobierno logra internalizar que la razón principal de la existencia del gobierno es el ciudadano y que por tal razón debe brindarle servicios de calidad y atender los reclamos que le hace con la mayor diligencia. Cuando esto sucede, se materializa una relación armoniosa entre la ciudadanía y la(s) agencia(s) gubernamental(es). De lo contrario, podría ocurrir una ruptura, que podría durar para siempre. Esta relación es individual: es de cada agencia con el ciudadano al que sirve. Sin embargo, cuando se normalice el maltrato, la falta de sensibilidad y de empatía, esto se traduce o se podría traducir en una molestia general que, al final del día sea insalvable, para esa agencia y para el gobierno como un todo.

Somos Tu Voz.

**MENSAJE DEL
OMBUDSMAN**

VII



Nuestra misión es que el gobierno estatal lo entienda, pero, sobre todo, que los directivos de cada agencia gubernamental entiendan que, de esa relación armoniosa, se nutre nuestro sistema democrático y republicano de gobierno.

En ese sentido, nuestro llamado es a que tú, como ciudadano, hagas valer tus derechos y a que las agencias sean garantes de los mismos, mediante un correcto proceder; es decir, teniendo al ciudadano al tope de sus prioridades; no al final de las mismas. Nuestro equipo de trabajo pone todo su empeño en representarte con la mayor dignidad y eficiencia ante las agencias gubernamentales, pero el trabajo solo puede culminarse cuando todos, ponemos nuestro máximo empeño para atender sus reclamos. Tiene que darse una sinergia casi perfecta entre ambos. Recuerda que en la OPC “Somos Tu Voz”



Este informe contiene valiosa información de nuestra labor, pero, sobre todo, de la ejecución de las agencias de la Rama Ejecutiva. ¡Te invito a que lo leas con detenimiento; y que sepas que Somos Tu Voz y que estamos para ayudarte!

**MENSAJE DEL
OMBUDSMAN**



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Gonzalo V. Viera

VISIÓN

Ser reconocida en toda la Isla como un ente efectivo, que acompañe al ciudadano en su gestión de reparación de agravios contra la acción o inacción administrativa, ayudando a devolver la excelencia en el servicio público, mediante la atención del ciudadano frente al servicio menoscabado de las agencias gubernamentales.

MISIÓN

Devolver la credibilidad gubernamental a la ciudadanía mediante la fiscalización y restauración del correcto proceder de las entidades gubernamentales, y el apego de estas a la legislación, los reglamentos, los procedimientos aprobados y la política pública, así como el sentido común.

VALORES DEL OMBUDSMAN

PRAGMÁTICO

- Servicio
- Profesionalismo
- Objetividad
- Disciplina
- Compromiso
- Responsabilidad
- Eficiencia

DESARROLLO

- Sensibilidad
- Empatía
- Colaboración
- Comunicación
- Cooperación
- Entusiasmo
- Confianza
- Cumplimiento
- Proactividad (dinamismo)

**RESUMEN
EJECUTIVO**



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Donna La Vega

BASE LEGAL

El Ombudsman se creó con el fin de contar con un organismo gubernamental con los poderes necesarios para servir de instrumento para que la ciudadanía canalice el derecho constitucional de solicitar la reparación de agravios. Enmarcada en el derecho constitucional que otorga a la ciudadanía la potestad de que reparen los agravios que reciba por parte del gobierno, se estableció La Ley 134 de 30 de junio de 1977, en ello se encomienda al Ombudsman defender los derechos de la ciudadanía ante el gobierno.

JURISDICCIÓN

La Jurisdicción de la Oficina del Ombudsman alcanza a todas las agencias de la Rama Ejecutiva, las cuales pueden ser intervenidas a los fines de revisar los procesos que estas utilizan para la prestación de servicios a la ciudadanía.

El desempeño de esta labor incluye las siguientes responsabilidades:

Investigar los procedimientos internos que lleva a cabo cualquier agencia adscrita a la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, atentos que dicho proceso se realice conforme a lo que dispone la ley y los reglamentos.

Investigar cualquier acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o a los reglamentos, irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes; que no esté acompañado de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requieran; ejecutado en una forma ineficiente o errónea;

Evaluar si recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su posible implantación.

Tomar juramentos y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia.

Requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función.

Requerir que las entidades gubernamentales le provean de los recursos humanos, equipo, espacio de oficina, o cualquiera de otra índole para realizar su labor.

**BASE
LEGAL**



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Donna La Vega

MARCO OPERACIONAL

RECLAMACIÓN

Interpelación formal contra la agencia por un acto administrativo u omisión que aparente ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, o contrario a la Ley o reglamento, política pública o procedimiento establecido. Conlleva un trámite de emitir un requerimiento de información a la agencia notificándole investigue sobre el alegado acto administrativo reclamado. Se le concede diez (10) días laborables a la agencia para responder, en caso de no emitir respuesta alguna al requerimiento o que no responda a la solución, se procede a citar a la agencia a reuniones informativas, vistas administrativas y de ser necesario vista ejecutiva ante la autoridad nominadora.

ORIENTACIÓN

Cuando el ciudadano no ha agotado los procesos necesarios en su reclamo, este culmina en el momento que se le instruye al ciudadano (a) sobre los procesos administrativos a seguir.

COORDINACIÓN

Cuando la oficina del Ombudsman no tiene jurisdicción, pero se gestiona un referido a la entidad pertinente.

**MARCO
OPERACIONAL**

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

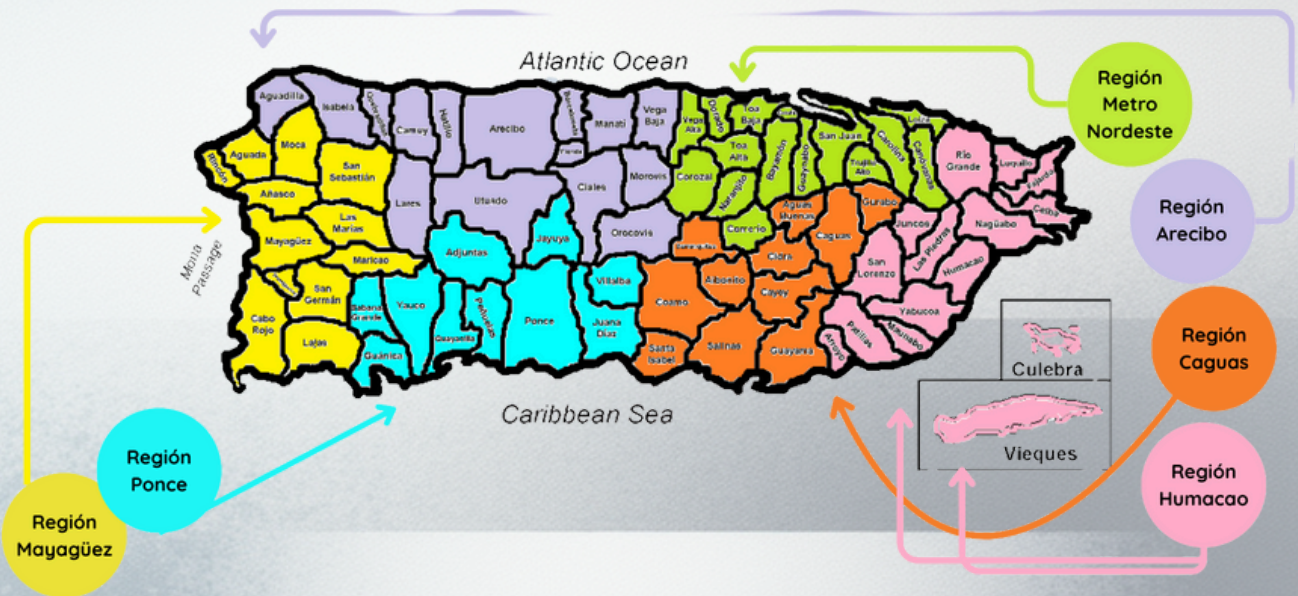


OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Oficinas Regionales Datos Estadísticos

AÑO FISCAL 2024-2025



Somos Tu Voz.

**OFICINAS
REGIONALES
DATOS
ESTADÍSTICOS**

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

Sumos Tu Voz.

REGIONAL ARECIBO



DATOS ESTADÍSTICOS

REGIONAL ARECIBO



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

Regional ARECIBO AÑO FISCAL 2024-2025

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
580	2,748	959	4,287

Total, Reclamaciones Cerradas	Activas	Impacto Económico
763	1,103	\$351,129.39

**REGIONAL
ARECIBO**

Generos Tu Ver.

REGIONAL CAGUAS



DATOS ESTADÍSTICOS

REGIONAL CAGUAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos tu Voz.

Somos tu Voz.

Regional CAGUAS

AÑO FISCAL
2024-2025

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
688	1,811	1,753	4,252

Total, Reclamaciones Cerradas	Activas	Impacto Económico
861	1,441	\$6,963,442,500.11

**REGIONAL
CAGUAS**

Genoveva Velez

REGIONAL HUMACAO



DATOS ESTADÍSTICOS

REGIONAL HUMACAO



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos tu Voz.

Somos tu Voz.

Regional HUMACAO

AÑO FISCAL
2024-2025

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
524	1,553	1,293	3,370

Total, Reclamaciones Cerradas	Activas	Impacto Económico
650	571	\$13,043,740.40

**REGIONAL
HUMACAO**

Genoveva Voz.

REGIONAL MAYAGUEZ



DATOS ESTADÍSTICOS

REGIONAL
MAYAGUEZ



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos tu Voz.

Somos tu Voz.

Regional AÑO FISCAL **MAYAGUEZ** 2024-2025

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
757	1,486	1,249	3,492

Total, Reclamaciones Cerradas	Activas	Impacto Económico
931	1,243	\$3,412,227.12

**REGIONAL
MAYAGUEZ**

Somos Tu Voz.

REGIONAL METRO NORDESTE



DATOS ESTADÍSTICOS

REGIONAL METRO NORDESTE



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos tu Voz.

Somos tu Voz.

Regional **METRO NORDESTE** AÑO FISCAL *2024-2025*

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
831	2,958	1,140	4,929

Total, Reclamaciones Cerradas	Activas	Impacto Económico
1,181	1,658	\$12,194,049.99

**REGIONAL
METRO
NORDESTE**

Somos Tu Voz.

REGIONAL PONCE



DATOS ESTADÍSTICOS

REGIONAL
PONCE



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos tu Voz.

Somos tu Voz.

Regional PONCE

AÑO FISCAL
2024-2025

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
55	519	153	727

Total, Reclamaciones Cerradas	Activas	Impacto Económico
37	37	\$6,158.31

NOTA: INICIO DE OPERACIONES AÑO 2025

**REGIONAL
PONCE**



Genoveva Vazquez

PROGRAMA DE ACCIÓN INMEDIATA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS ESENCIALES



DATOS ESTADÍSTICOS

PROYECTO PAISSBE

Programa de Acción Inmediata para la Sostenibilidad de los Servicios Básicos Esenciales AÑO FISCAL 2024-2025

A continuación, se presentan métricas sobre los casos atendidos por el PAISSBE durante el año fiscal, incluyendo tanto los presentados por terceros como los iniciados por el propio programa a través de intervenciones proactivas.

Los casos presentados por terceros ya sean agencias, corporaciones, entidades municipales, ciudadanos u otros actores reflejan situaciones en las que se solicita asistencia para garantizar el acceso a servicios básicos esenciales y la protección de derechos ciudadanos.

De igual forma, se incluyen los casos abiertos por iniciativa propia del PAISSBE, los cuales responden a la identificación directa de deficiencias o situaciones críticas, aun sin mediar una solicitud formal. Esta acción permite al programa adelantar procesos de investigación, coordinación interagencial y promoción de soluciones sostenibles.

Ambos tipos de casos son tratados con igual rigor y compromiso, como parte de la misión del PAISSBE de velar por el bienestar de la ciudadanía y la sostenibilidad de los servicios esenciales.

Iniciativa propia (PAISSBE)	Terceros (agencias, municipios, entidades, corporaciones, ciudadanos, etc.)
2857	1026

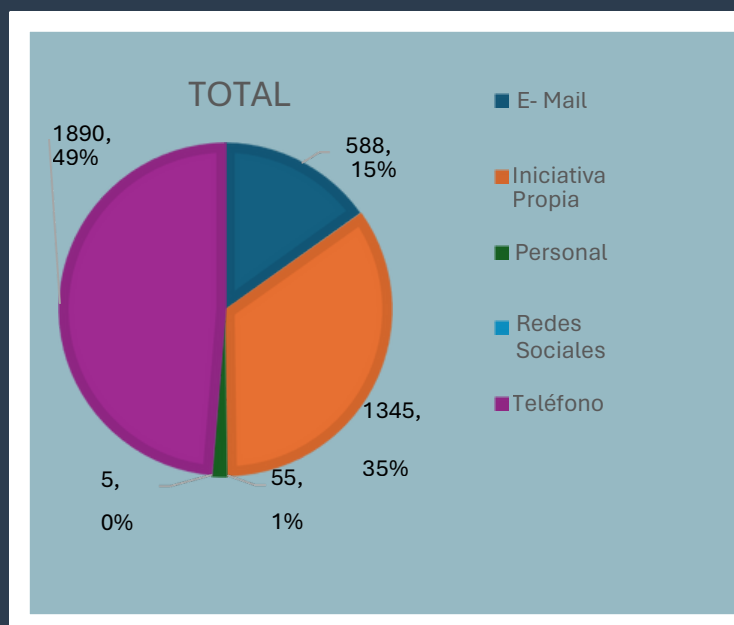
Somos Tu Voz.

Resumen de Casos Destacados

AÑO FISCAL 2024-2025

Durante el año fiscal 2024-2025, la División PAISSBE recibió un total de 3,883 casos a través de diversos canales de radicación. El desglose por método evidencia el rol clave que juega la comunicación telefónica en la gestión ciudadana, representando el 49 % del total. Por otro lado, un 35 % de los casos fueron generados mediante iniciativa propia, lo que refleja la labor proactiva de la División en la identificación de situaciones que afectan los servicios esenciales. A continuación, se presenta la distribución por método de radicación, acompañada de su correspondiente representación gráfica.

Método de radicación	Total, de Casos
E-Mail	588
Iniciativa Propia	1345
Personal	55
Redes Sociales	5
Teléfono	1890
Total	3883



Resumen de Casos Destacados

AÑO FISCAL 2024-2025

Municipios Impactados

Durante el año fiscal 2024-2025, el Programa PAISSBE recibió un total de 3,883 casos, distribuidos entre los 78 municipios de Puerto Rico. A continuación, se presenta una tabla detallada que muestra la cantidad de casos atendidos por municipio. Esta información permite observar el alcance del programa, identificar áreas de mayor incidencia y continuar afinando los esfuerzos de coordinación intergubernamental en beneficio de la ciudadanía.

Municipio	Total, de Casos
Adjunta	25
Aguada	65
Aguadilla	112
Aguas Buenas	4
Aibonito	0
Añasco	56
Arecibo	85
Arroyo	4
Barceloneta	65
Barranquitas	73
Bayamón	99
Cabo Rojo	228
Caguas	66
Camuy	95
Canóvanas	2
Carolina	434
Cataño	78
Cayey	0
Ceiba	0
Ciales	3
Cidra	1
Coamo	0
Comerio	0
Corozal	5
Culebra	0
Dorado	5
Fajardo	0
Florida	0

Municipio	Total, de Casos
Guánica	4
Guayama	116
Guayanilla	1
Guaynabo	32
Gurabo	0
Hatillo	76
Hormiguero	43
Humacao	0
Isabela	19
Jayuya	118
Juana Díaz	5
Juncos	0
Lajas	172
Lares	5
Las Marías	11
Las Piedras	0
Loíza	2
Luquillo	0
Manatí	4
Maricao	31
Maunabo	0
Mayaguez	449
Moca	51
Morovis	0
Naguabo	4
Naranjito	2
Orocovis	3

Municipio	Total, de Casos
Patillas	0
Peñuelas	3
Ponce	259
Quebradillas	47
Rincón	77
Río Grande	0
Sabana Grande	94
Salinas	164
San Germán	74
San Juan	183
San Lorenzo	0
San Sebastián	37
Santa Isabel	110
Toa Alta	7
Toa Baja	11
Trujillo Alto	1
Utua	3
Vega Alta	11
Vega Baja	3
Vieques	13
Villalba	55
Yabucoa	16
Yauco	48
USA	1
Grand Total	3883

Comparativa CON AÑOS ANTERIORES

El análisis comparativo entre los años fiscales 2022-2023, 2023-2024 y 2024-2025 refleja el crecimiento sostenido del programa PAISSBE, tanto en volumen de casos como en alcance poblacional e impacto económico. Los datos muestran una evolución significativa, con un aumento progresivo en las reclamaciones activas, así como en la estimación del impacto económico y la población afectada. Este crecimiento evidencia una mayor visibilidad del programa, una capacidad operativa fortalecida y una atención más amplia a situaciones críticas que afectan los servicios esenciales en Puerto Rico.

Asunto	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Casos Totales	2,479	3,100	3,883
Reclamaciones Activas	172	535	657
Impacto Económico Estimado	\$28,000	\$6,047.580.82	\$124M
Población Impactada Estimada	256,368	156,096	410,076

Esta tendencia reafirma la necesidad de formalizar el programa PAISSBE como herramienta institucional permanente para la protección de derechos ciudadanos y la sostenibilidad de los servicios esenciales.

Logros Destacados

A continuación, se destacan los principales logros alcanzados durante este periodo:

- 3,883 casos gestionados, distribuidos en los 78 municipios de Puerto Rico, demostrando cobertura total a nivel isla.
- 49% de los casos fueron recibidos vía telefónica, reafirmando la accesibilidad del programa a la ciudadanía.
- 35 % de los casos fueron generados por iniciativa propia, reflejando un enfoque proactivo en la identificación de situaciones críticas.
- \$124.3 millones en impacto económico estimado, relacionados a reclamaciones activas, reflejando el valor tangible de la intervención del programa.
- 410,076 personas impactadas directamente, según estimado poblacional basado en reclamaciones evaluadas.
- Reclamaciones activas aumentaron en más de 280 % en comparación con el año fiscal anterior.
- 56 intervenciones de apoyo directo gestionadas con un índice de aprobación del 96.6 %, en coordinación con entidades públicas y privadas.
- Mayagüez, Carolina, Ponce y Cabo Rojo fueron los municipios con mayor número de casos, lo que permitió identificar áreas prioritarias de atención.
- Se consolidaron procesos de coordinación interagencial, acelerando respuestas en sectores críticos como energía, agua potable, vivienda y salud.
- Se incluyeron casos iniciados por terceros y por iniciativa del programa, asegurando una intervención integral y preventiva.

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.



**DATOS
ESTADÍSTICO
AÑO FISCAL
2024
—
25**

Compras Tu Voz.



CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2024-2025

Somos Tu Voz.

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1	Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico	0	1	0	1
2	Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA)	8	22	0	30
3	Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia	56	106	0	162
4	Administración de Familias y Niños (ADFAN)	165	76	0	241
5	Administración de Rehabilitación Vocacional	10	8	0	18
6	Administración de Seguros de Salud	12	30	0	42
7	Administración de Servicios Generales	2	2	0	4
8	Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	0	3	0	3
9	Administración de Tribunales	0	0	25	25
10	Administración de Vivienda Pública	21	116	0	137
11	Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez (ACUI)	2	4	0	6
12	Administración para el Sustento de Menores (ASUME)	51	54	0	105
13	Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)	5	15	0	20
14	AEELA	0	0	15	15
15	Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	3	3
16	AT&T	0	0	3	3
17	Autoridad de los Puertos	1	1	0	2
18	Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	3	3	0	6
19	Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	1	0	1
20	Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	2	0	0	2

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
21	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	1,536	2,690	0	4,226
22	Autoridad de Carreteras y Transportación	27	7	0	34
23	Autoridad de Edificios Públicos	372	119	0	491
24	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)	3	6	0	9
25	Autoridad de Tierras	4	1	0	5
26	Autoridad de Transporte Marítimo	0	502	0	502
27	Autoridad del Distrito del Centro de Convenciones de P. R.	0	1	0	1
28	Autoridad Escolar de Alimentos	31	113	0	144
29	Autoridad Metropolitana de Autobuses	2	4	0	6
30	Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico	1	0	0	1
31	Autoridad Transporte Integradado	0	3	0	3
32	Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	3	0	4
33	Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	0	1	0	1
34	Centro Comprensivo de Cáncer	0	1	0	1
35	Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	0	0	1
36	Claro de Puerto Rico	0	0	577	577
37	Comisión Apelativa del Servicio Público	6	4	0	10
38	Comisión de Derechos Civiles	0	2	0	2
39	Comisión Estatal de Elecciones	0	0	6	6
40	Comisión Industrial	16	13	0	29
41	Comisión para Seguridad en el Tránsito	2	1	0	3

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
42	Compañía de Fomento Industrial (PRIDCO)	3	0	0	3
43	Compañía de Parque Nacionales	1	0	0	1
44	Compañía de Turismo	1	5	0	6
45	Consejo de Educación de Puerto Rico	0	2	0	2
46	Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)	84	81	0	165
47	Centro Recaudaciones Ingresos Municipales (CRIM)	0	0	72	72
48	Defensoría de las Personas con Impedimentos	4	135	0	139
49	Departamento de Agricultura	6	4	0	10
50	Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	3	5	0	8
51	Departamento de Educación	222	517	0	739
52	Departamento de Estado	4	7	0	11
53	Departamento de Hacienda	60	114	0	174
54	Departamento de la Familia	27	172	0	199
55	Departamento de la Vivienda	51	251	0	302
56	Departamento de Recreación y Deportes	1	3	0	4
57	Departamento de Seguridad Pública	7	3	0	10
58	Departamento de Transportación y Obras Públicas	480	4,878	0	5,358
59	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	76	158	0	234
60	Departamento de Asuntos del Consumidor	35	185	0	220
61	Departamento de Corrección y Rehabilitación	4,330	21	0	4,351
62	Departamento de Justicia	4	9	0	13

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
63	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	37	60	0	97
64	Departamento de Salud	34	206	0	240
65	Directoria de Excavaciones - DTOP	20	142	0	162
66	Entidad Privada	0	0	431	431
67	Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	3	0	0	3
68	Gobierno Federal	0	0	72	72
69	Guardia Nacional de Puerto Rico	1	0	0	1
70	Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	1	0	7
71	Instituto de Cultura Puertorriqueña	5	4	0	9
72	Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	0	1	0	1
73	Junta de Calidad Ambiental	4	7	0	11
74	Junta de Libertad Bajo Palabra	0	1	0	1
75	Junta de Planificación	17	15	0	32
76	Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	19	56	0	75
77	Junta Reglamentadora de Servicio Público	0	2	0	2
78	Liberty	0	0	762	762
79	LUMA Energy	0	0	1,808	1,808
80	Metropistas	0	0	13	13
81	Municipios	0	0	1,646	1,646
82	Negociado de Energía de Puerto Rico	0	34	0	34
83	Negociado de Investigaciones Especiales	0	1	0	1

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
84	Negociado de la Policía de Puerto Rico	112	204	0	316
85	Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1	1	1	0	2
86	Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	2	24	0	26
87	Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	11	117	0	128
88	Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	398	151	0	549
89	Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	3	7	0	10
90	Negociado para el Manejo de Emergencias y Adm. de Desastres (AMEAD)	0	118	0	118
91	Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	12	2	0	14
92	Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)	1	0	0	1
93	Oficina del Gobernador(a)	0	0	4	4
94	Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OARTH)	1	1	0	2
95	Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	1	0	0	1
96	Oficina de Ética Gubernamental	0	2	0	2
97	Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE)	17	24	0	41
98	Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras	0	25	0	25
99	Oficina del Comisionado de Seguros	1	30	0	31
100	Oficina del Contralor Electoral	0	1	0	1
101	Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	2	0	2
102	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada	5	35	0	40
103	Oficina del Procurador del Veterano	4	6	0	10
104	Oficina Independiente de Protección al Consumidor	0	379	0	379

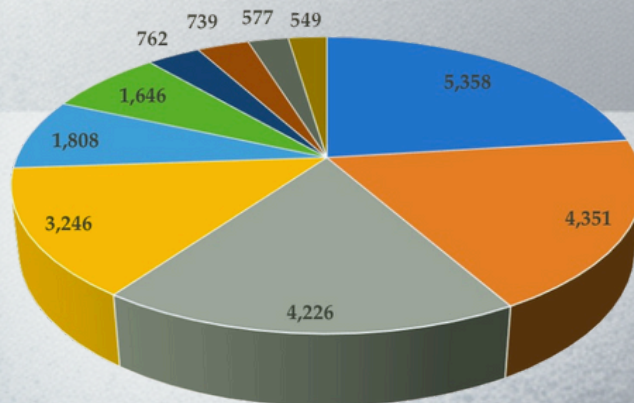
INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
105	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas (OMEP)	255	118	0	373
106	Oficina Procurador del Paciente	8	68	0	76
107	Oficina Procurador General de Puerto Rico	1	0	0	1
108	Oficina Procuradora de la Mujer	0	4	0	4
109	Otros	0	0	353	353
110	Panel sobre el Fiscal Especial Independiente	0	1	0	1
111	Programa de Salud Ambiental	10	18	0	28
112	Puerto Rico Innovation and Technology Services	0	1	0	1
113	Rama Judicial	0	0	44	44
114	Rama Legislativa	0	0	3,246	3,246
115	Registro de la Propiedad	0	5	0	5
116	Registro Demográfico	9	14	0	23
117	Universidad de Puerto Rico	12	6	0	18
118	Vivienda Pública privatizada	0	0	5	5
Total		8,749	12,357	9,085	30,191

DIEZ ENTIDADES CON MAYOR NÚM. DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2024-2025

ENTIDADES		Casos Recibidas 2024-2025
1	Departamento de Transportación y Obras Públicas	5,358
2	Departamento de Corrección y Rehabilitación	4,351
3	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	4,226
4	Rama Legislativa	3,246
5	LUMA Energy	1,808
6	Municipios	1,646
7	Liberty	762
8	Departamento de Educación	739
9	Claro de Puerto Rico	577
10	Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	549

nota: Casos incluye Reclamaciones, Orientaciones y Coordinaciones/no Jurisdicción



- Departamento de Transportación y Obras Públicas
- Departamento de Corrección y Rehabilitación
- Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
- Rama Legislativa
- LUMA Energy
- Municipios
- Liberty
- Departamento de Educación
- Claro de Puerto Rico
- Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico

INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2024-2025

Somos Tu Voz.

INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Total
1	Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico	0	1	1
2	Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA)	8	22	30
3	Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia	56	106	162
4	Administración de Familias y Niños (ADFAN)	165	76	241
5	Administración de Rehabilitación Vocacional	10	8	18
6	Administración de Seguros de Salud	12	30	42
7	Administración de Servicios Generales	2	2	4
8	Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	0	3	3
9	Administración de Vivienda Pública	21	116	137
10	Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez (ACUDEN)	2	4	6
11	Administración para el Sustento de Menores (ASUME)	51	54	105
12	Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)	5	15	20
13	Autoridad de los Puertos	1	1	2
14	Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	3	3	6
15	Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	1	1
16	Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	2	0	2
17	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	1,536	2,690	4,226
18	Autoridad de Carreteras y Transportación	27	7	34
19	Autoridad de Edificios Públicos	372	119	491



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Total
20	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)	3	6	9
21	Autoridad de Tierras	4	1	5
22	Autoridad de Transporte Marítimo	0	502	502
23	Autoridad del Distrito del Centro de Convenciones de P. R.	0	1	1
24	Autoridad Escolar de Alimentos	31	113	144
25	Autoridad Metropolitana de Autobuses	2	4	6
26	Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico	1	0	1
27	Autoridad Transporte Intregado	0	3	3
28	Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	3	4
29	Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	0	1	1
30	Centro Comprensivo de Cáncer	0	1	1
31	Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	0	1
32	Comisión Apelativa del Servicio Público	6	4	10
33	Comisión de Derechos Civiles	0	2	2
34	Comisión Industrial	16	13	29
35	Comisión para Seguridad en el Tránsito	2	1	3
36	Compañía de Fomento Industrial (PRIDCO)	3	0	3
37	Compañía de Parque Nacionales	1	0	1
38	Compañía de Turismo	1	5	6

INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Total
39	Consejo de Educación de Puerto Rico	0	2	2
40	Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)	84	81	165
41	Defensoría de las Personas con Impedimentos	4	135	139
42	Departamento de Agricultura	6	4	10
43	Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	3	5	8
44	Departamento de Educación	222	517	739
45	Departamento de Estado	4	7	11
46	Departamento de Hacienda	60	114	174
47	Departamento de la Familia	27	172	199
48	Departamento de la Vivienda	51	251	302
49	Departamento de Recreación y Deportes	1	3	4
50	Departamento de Seguridad Pública	7	3	10
51	Departamento de Transportación y Obras Públicas	480	4,878	5,358
52	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	76	158	234
53	Departamento de Asuntos del Consumidor	35	185	220
54	Departamento de Corrección y Rehabilitación	4,330	21	4,351
55	Departamento de Justicia	4	9	13
56	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	37	60	97
57	Departamento de Salud	34	206	240

INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Total
58	Directoria de Excavaciones - DTOP	20	142	162
59	Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	3	0	3
60	Guardia Nacional de Puerto Rico	1	0	1
61	Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	1	7
62	Instituto de Cultura Puertorriqueña	5	4	9
63	Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	0	1	1
64	Junta de Calidad Ambiental	4	7	11
65	Junta de Libertad Bajo Palabra	0	1	1
66	Junta de Planificación	17	15	32
67	Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	19	56	75
68	Junta Reglamentadora de Servicio Público	0	2	2
69	Negociado de Energía de Puerto Rico	0	34	34
70	Negociado de Investigaciones Especiales	0	1	1
71	Negociado de la Policía de Puerto Rico	112	204	316
72	Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1	1	1	2
73	Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	2	24	26
74	Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	11	117	128
75	Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	398	151	549
76	Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	3	7	10

INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Total
77	Negociado para el Manejo de Emergencias y Adm. de Desastres (AMEAD)	0	118	118
78	Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	12	2	14
79	Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)	1	0	1
80	Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OARTH)	1	1	2
81	Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	1	0	1
82	Oficina de Ética Gubernamental	0	2	2
83	Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE)	17	24	41
84	Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras	0	25	25
85	Oficina del Comisionado de Seguros	1	30	31
86	Oficina del Contralor Electoral	0	1	1
87	Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	2	2
88	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada	5	35	40
89	Oficina del Procurador del Veterano	4	6	10
90	Oficina Independiente de Protección al Consumidor	0	379	379
91	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas (OMEP)	255	118	373
92	Oficina Procurador del Paciente	8	68	76
93	Oficina Procurador General de Puerto Rico	1	0	1
94	Oficina Procuradora de la Mujer	0	4	4
95	Panel sobre el Fiscal Especial Independiente	0	1	1



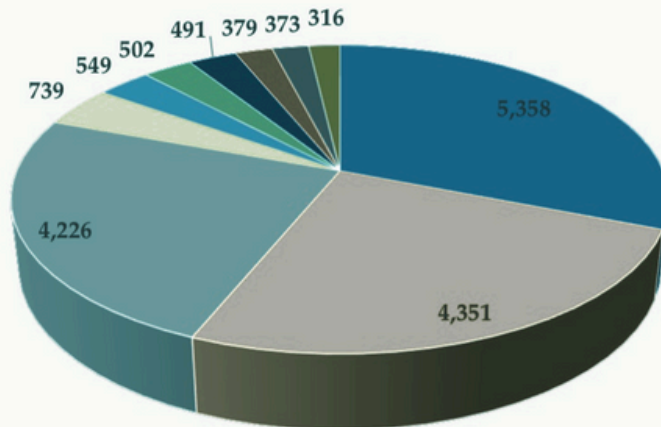
OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

INFORME DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Total
96	Programa de Salud Ambiental	10	18	28
97	Puerto Rico Innovation and Technology Services	0	1	1
98	Registro de la Propiedad	0	5	5
99	Registro Demográfico	9	14	23
##	Universidad de Puerto Rico	12	6	18
Total		8,749	12,357	21,106

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES & ORIENTACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Casos Recibidas 2024-2025
1	Departamento de Transportación y Obras Públicas	5,358
2	Departamento de Corrección y Rehabilitación	4,351
3	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	4,226
4	Departamento de Educación	739
5	Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	549
6	Autoridad de Transporte Marítimo	502
7	Autoridad de Edificios Públicos	491
8	Oficina Independiente de Protección al Consumidor	379
9	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	373
10	Negociado de la Policía de Puerto Rico	316



- Departamento de Transportación y Obras Públicas
- Departamento de Corrección y Rehabilitación
- Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
- Departamento de Educación
- Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico
- Autoridad de Transporte Marítimo
- Autoridad de Edificios Públicos
- Oficina Independiente de Protección al Consumidor
- Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas
- Negociado de la Policía de Puerto Rico

TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2023-2024 AÑO FISCAL 2024-2025

Somos Tu Voz.

TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2023-2024 / AÑO FISCAL 2024 -2025

AGENCIAS		Año Fiscal 2023-2024	Año Fiscal 2024-2025
1	Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA)	12	8
2	Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)	35	56
3	Administración de Familias y Niños (ADFAN)	101	165
4	Administración de Rehabilitación Vocacional	8	10
5	Administración de Seguros de Salud	10	12
6	Administración de Servicios Generales	1	3
7	Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	1	0
8	Administración de Vivienda Pública	46	21
9	Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez (ACUDEN)	7	2
10	Administración para el Sustento de Menores (ASUME)	61	51
11	Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)	1	5
12	Autoridad de los Puertos	0	1
13	Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	3
14	Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	0
15	Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAP)	0	2
16	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	1,221	1,536
17	Autoridad de Carreteras y Transportación	123	27
18	Autoridad de Edificios Públicos	971	372
19	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)	5	3
20	Autoridad de Tierras	4	4
21	Autoridad de Transporte Marítimo	1	0

TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2023-2024 / AÑO FISCAL 2024-2025

AGENCIAS		Año Fiscal 2023-2024	Año Fiscal 2024-2025
1	Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA)	12	8
2	Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)	35	56
3	Administración de Familias y Niños (ADFAN)	101	165
4	Administración de Rehabilitación Vocacional	8	10
5	Administración de Seguros de Salud	10	12
6	Administración de Servicios Generales	1	2
7	Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	1	0
8	Administración de Vivienda Pública	46	21
9	Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez (ACUDEN)	7	2
10	Administración para el Sustento de Menores (ASUME)	61	51
11	Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)	1	5
12	Autoridad de los Puertos	0	1
13	Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	3
14	Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	0
15	Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAP)	0	2
16	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	1,221	1,536
17	Autoridad de Carreteras y Transportación	123	27
18	Autoridad de Edificios Públicos	971	372
19	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)	5	3
20	Autoridad de Tierras	4	4
21	Autoridad de Transporte Marítimo	1	0



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2023-2024 / AÑO FISCAL 2024 -2025

AGENCIAS		Año Fiscal 2023-2024	Año Fiscal 2024-2025
22	Autoridad del Distrito del Centro de Convenciones de Puerto Rico	0	0
23	Autoridad Terrenos Facilidades Estación Naval Roosevelt Road	1	0
24	Autoridad Escolar de Alimentos	114	31
25	Autoridad Metropolitana de Autobuses	2	2
26	Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico (AFI)	1	1
27	Autoridad Transporte Intregado	0	0
28	Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	1
29	Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	0	0
30	Centro Comprensivo de Cáncer	0	0
31	Centro de Diabetes de Puerto Rico	0	1
32	Comisión Apelativa del Servicio Público	7	6
33	Comisión de Derechos Civiles	0	0
34	Comisión Industrial	10	16
35	Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelaciones de Puerto Rico	0	0
36	Comisión de Juegos del Gobierno de Puerto Rico	0	0
37	Comisión para Seguridad en el Tránsito	0	2
38	Compañía de Fomento Industrial (PRIDCO)	2	3
39	Compañía de Parque Nacionales	0	1
40	Compañía de Turismo	4	1
41	Consejo de Educación de Puerto Rico	0	0
42	Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)	73	84
43	Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	1	0



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2023-2024 / AÑO FISCAL 2024 -2025

AGENCIAS		Año Fiscal 2023-2024	Año Fiscal 2024-2025
44	Corporación de Artes Escénico Musicales	1	0
45	Corporacion para la Supervisión y Seguros de Cooperativa de P.R.	0	0
46	Defensoría de las Personas con Impedimentos	6	4
47	Departamento de Agricultura	5	6
48	Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	2	3
49	Departamento de Educación	627	222
50	Departamento de Estado	1	4
51	Departamento de Hacienda	82	60
52	Departamento de la Familia	18	27
53	Departamento de la Vivienda	61	51
54	Departamento de Recreación y Deportes	0	1
55	Departamento de Seguridad Pública	1	7
56	Departamento de Transportación y Obras Públicas	186	480
57	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	61	76
58	Departamento de Asuntos del Consumidor	85	35
59	Departamento de Corrección y Rehabilitación	3,987	4,330
60	Departamento de Justicia	4	4
61	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	50	37
62	Departamento de Salud	49	34
63	Directoria de Excavaciones - DTOP	79	20
64	Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	0	3
65	Guardia Nacional de Puerto Rico	2	1

TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2023-2024 / AÑO FISCAL 2024 -2025

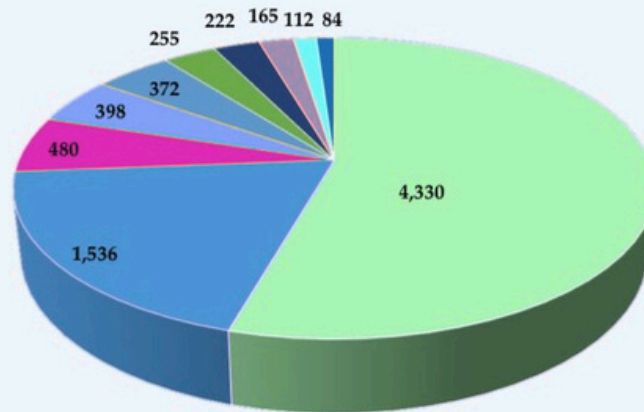
AGENCIAS		Año Fiscal 2023-2024	Año Fiscal 2024-2025
66	Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	6
67	Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	5
68	Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	0	0
69	Junta de Calidad Ambiental	7	4
70	Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0
71	Junta de Planificación	34	17
72	Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	30	19
73	Junta Reglamentadora de Servicio Público	0	0
74	Negociado de Energía de Puerto Rico	1	0
75	Negociado de Investigaciones Especiales	0	0
76	Negociado de la Policía de Puerto Rico	89	112
77	Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1	0	1
78	Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	1	2
79	Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	15	11
80	Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	84	398
81	Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	1	3
82	Negociado para el Manejo de Emergencias y Adm. de Desastres (AMEAD)	0	0
83	Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	12
84	Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)	0	1
85	Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OARTH)	5	1
86	Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	0	1
87	Oficina de Ética Gubernamental	0	0

TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2023-2024 / AÑO FISCAL 2024 -2025

AGENCIAS		Año Fiscal 2023-2024	Año Fiscal 2024-2025
88	Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE)	20	17
89	Oficina del Inspector General de Permisos	1	0
90	Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras	1	0
91	Oficina del Comisionado de Seguros	1	1
92	Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	0
93	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada	2	5
94	Oficina del Procurador del Veterano	0	4
95	Oficina Independiente de Protección al Consumidor	9	0
96	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas (OMEP)	834	255
97	Oficina Procurador del Paciente	6	8
98	Oficina Procurador General de Puerto Rico	0	1
99	Oficina Procuradora de la Mujer	0	0
100	Panel sobre el Fiscal Especial Independiente	0	0
101	Programa de Salud Ambiental	10	10
102	Puerto Rico Innovation and Technology Services	0	0
103	Registro de la Propiedad	2	0
104	Registro Demográfico	5	9
105	Universidad de Puerto Rico	11	12
Total		9,305	8,749

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2024-2025

Agencias		Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2024-2025
1	Departamento de Corrección y Rehabilitación	4,330
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,536
3	Departamento de Transportación & Obras Públicas	480
4	Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	398
5	Autoridad de Edificios Públicos	372
6	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	255
7	Departamento de Educación	222
8	Administración de Familias y Niños	165
9	Negociado de Policía de Puerto Rico	112
10	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	84



- Departamento de Corrección y Rehabilitación
- Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
- Departamento de Transportación & Obras Públicas
- Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico
- Autoridad de Edificios Públicos
- Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas
- Departamento de Educación
- Administración de Familias y Niños
- Negociado de Policía de Puerto Rico
- Corporación del Fondo del Seguro del Estado

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2024-2025

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2024-2025 AÑO FISCAL 2024-2025 DATOS INCLUYEN AÑOS ANTERIORES

	AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
		20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
		días	días	días	meses						
1	Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
2	Administración para el Sustento de Menores	2	3	1	1	1	0	2	1	1	12
3	Administración Familias y Niños	3	8	2	0	8	24	9	5	14	73
4	Administración para el Ciudadano y Desarrollo de la Niñez (ACUDEN)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	Administración de Rehabilitación Vocacional	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
6	Administración de Vivienda Pública	2	0	0	0	2	2	1	26	2	35
7	Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
8	Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	4	2	0	2	4	2	1	1	0	16
9	Administración Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
10	Administración Servicios Generales	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3
11	Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	4	1	1	0	1	0	1	4	1	13
12	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	303	17	25	53	173	47	42	61	4	725
13	Autoridad de Carreteras y Transportación	1	0	1	0	2	7	6	88	17	122
14	Autoridad de Edificios Públicos	122	176	65	6	9	13	162	972	2	1,527
15	Autoridad de Energía Eléctrica	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
16	Autoridad de los Puertos	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
17	Autoridad de Transporte Marítimo	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
18	Autoridad Financiamento Infraestructura de Puerto Rico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
19	Autoridad para el Financiamento de la Vivienda	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
20	Autoridad para Alianzas Público Privadas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2024-2025 AÑO FISCAL 2024-2025 DATOS INCLUYEN AÑOS ANTERIORES

	AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
		20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
		días	días	días	meses						
21	Autoridad Asesoría Financiera y Agencias Fiscal (AAFAF)	0	0	0	0	2	0	0	1	0	3
22	Autoridad de Tierras	2	0	0	0	1	0	1	4	2	10
23	Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
24	Autoridad Escolar de Alimentos	11	14	6	0	0	0	21	36	0	88
25	Autoridad Terrenos Facilidades Estación Naval Roosevelt Road	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
26	Autoridad Transporte Integrado	1	0	0	0	0	0	0	3	0	4
27	Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
28	Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
29	Comisión Industrial	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
30	Comisión de Seguridad en el Tránsito	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
31	Compañía de Fomento Industrial (PRIDCO)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
32	Compañía de Parques Nacionales	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
33	Compañía de Turismo	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3
34	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	6	1	1	2	2	1	3	0	0	16
35	Defensoría de las Personas con Impedimentos	1	0	0	0	0	1	5	1	0	8
36	Departamento de Seguridad Pública	0	0	0	0	1	1	5	1	0	8
37	Departamento de Agricultura	2	0	0	0	1	0	0	1	1	5
38	Departamento de Asuntos del Consumidor	1	1	0	1	5	0	1	2	1	12
39	Departamento de Corrección y Rehabilitación	8	0	1	2	8	5,600	6	11	2	5,638
40	Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2024-2025 AÑO FISCAL 2024-2025 DATOS INCLUYEN AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS		Movimiento									TOTAL
		20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
		días	días	días	meses						
41	Departamento de Educación	161	53	34	8	29	15	67	804	108	1,279
42	Departamento de Estado	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3
43	Departamento de Hacienda	4	1	0	1	3	1	5	4	4	23
44	Departamento de Justicia	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
45	Departamento de la Familia	6	1	1	2	3	2	5	0	0	20
46	Departamento de la Vivienda	6	3	1	1	2	2	2	67	11	95
47	Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
48	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	5	1	1	3	5	7	11	27	0	60
49	Departamento de Salud	8	2	0	0	5	3	4	3	2	27
50	Departamento de Transportación y Obras Públicas	29	4	15	19	116	35	49	26	387	680
51	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	8	1	0	1	2	1	5	7	2	27
52	Directoría de Excavaciones -DTOP	8	0	1	2	1	6	31	21	0	70
53	Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
54	Instituto de Ciencias Forenses	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3
55	Instituto de Cultura Puertorriqueña	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
56	Junta de Calidad Ambiental	2	0	1	0	1	0	0	9	2	15
57	Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
58	Junta de Planificación	3	1	0	0	4	0	4	0	1	13
59	Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	3	0	0	0	0	1	2	1	0	7
60	Negociado de la Policía de Puerto Rico	23	4	2	3	15	13	18	43	18	139

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2024-2025 AÑO FISCAL 2024-2025 DATOS INCLUYEN AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS		Movimiento									TOTAL
		20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
		días	días	días	meses						
61	Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	2	0	2	0	1	0	4	3	2	14
62	Negociado de Sistema de Emergencias 911	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
63	Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	141	1	2	4	89	0	1	4	0	242
64	Negociado de Cuerpo de Emergencias Médicas de P.R.	1	0	0	0	0	0	3	0	0	4
65	Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
66	Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	0	0	0	1	1	9	2	0	13
67	Oficina de Gerencia de Presupuesto (OGP)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
68	Oficina de Gerencia de Permisos	2	1	2	1	3	1	0	1	0	11
69	Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
70	Oficina central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
71	Oficina Procurador Personas de Edad Avanzada	1	0	0	0	1	0	2	0	0	4
72	Oficina del Procurador del Veterano	2	0	0	0	0	1	0	1	0	4
73	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	228	55	33	1	9	13	126	1,226	16	1,707
74	Oficina del Procurador del Paciente	1	0	0	1	0	0	1	1	0	4
75	Oficina Procurador General de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
76	Programa de Salud Ambiental	8	0	0	0	1	0	1	16	0	26
77	Oficina Independiente de Protección al Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
78	Registro Demográfico	0	1	0	2	0	0	0	0	2	5
79	Universidad de Puerto Rico	1	0	0	0	0	3	0	0	0	4
TOTAL		1,144	353	199	116	528	5,807	625	3,503	608	12,883

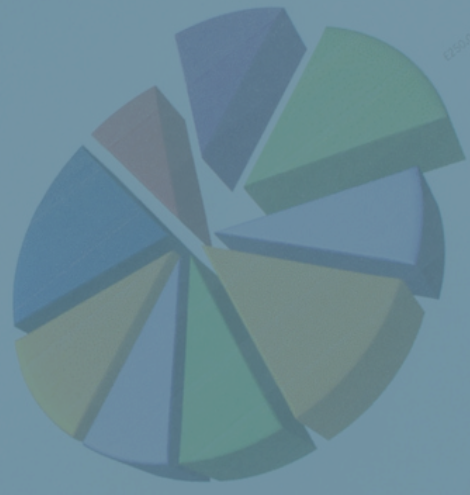
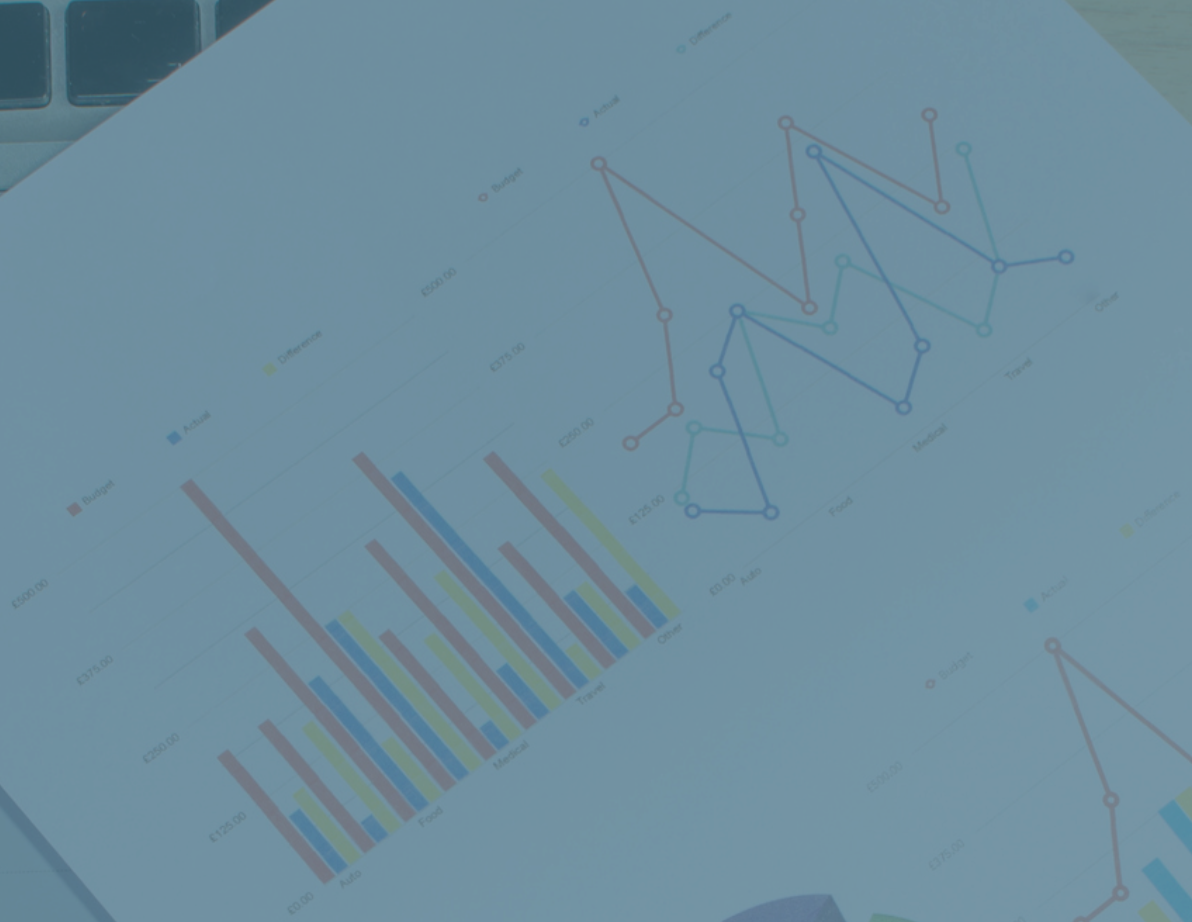
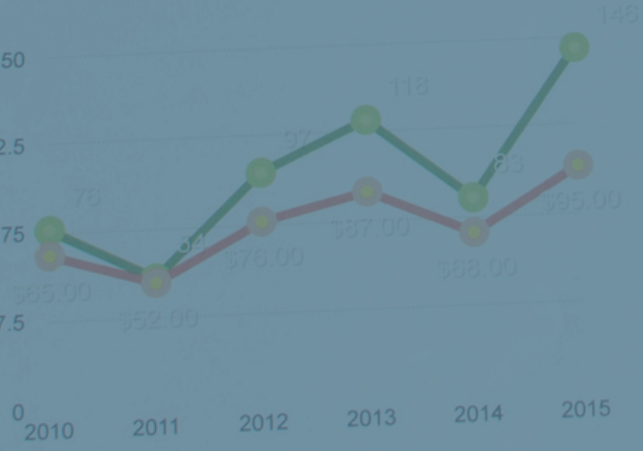



cost



cost

profit



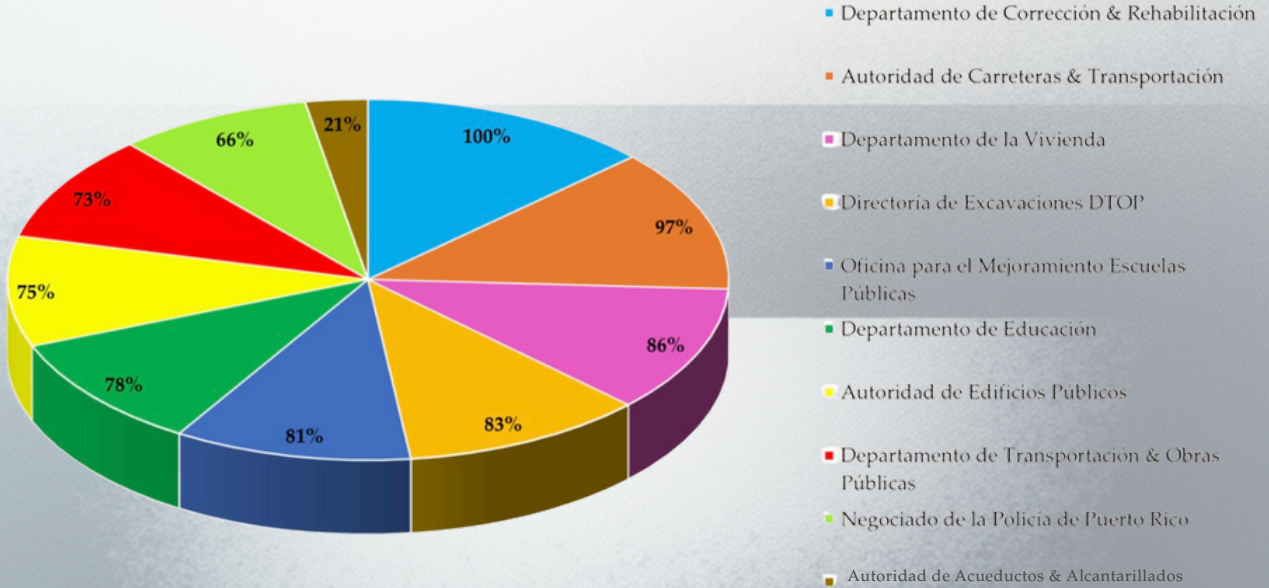
The background features a collage of various financial data visualizations. At the top left, there's a 3D pie chart. To its right is a bar chart with four groups of bars labeled 'Quarter 1' through 'Quarter 4'. Below that is a line graph with four data series and four data points. In the middle left, a table lists 'Fund' names and 'Unit Price'. To the right of this is another table with 'Fund' and 'Unit Price' columns. At the bottom left, a pie chart shows segments for 9%, 10%, and 58%. At the bottom right, another pie chart shows segments for 10% and 23%. A white folder is visible on the left side of the image.

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCENTAJE DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS POR 6 MESES O MÁS AÑO FISCAL 2024-2025

Somos Tu Voz.

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCIENTO DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS POR 6 MESES O MÁS AÑO FISCAL 2024 -2025 DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

AGENCIA	Año Fiscal 2024-2025		
	Total Reclamaciones activas	Reclamaciones Activas por seis meses o más	Porcentaje Reclamaciones dilación 2024-2025
1 Departamento de Corrección & Rehabilitación	5,638	5,619	100%
2 Autoridad de Carreteras & Transportación	122	118	97%
3 Departamento de la Vivienda	95	82	86%
4 Directoría de Excavaciones DTOP	70	58	83%
5 Oficina para el Mejoramiento Escuelas Públicas	1,707	1,381	81%
6 Departamento de Educación	1,279	994	78%
7 Autoridad de Edificios Públicos	1,527	1,149	75%
8 Departamento de Transportación & Obras Públicas	680	497	73%
9 Negociado de la Policía de Puerto Rico	139	92	66%
10 Autoridad de Acueductos & Alcantarillados	725	154	21%



RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2024-2025

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2024-2025 DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

	AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
		20	30	40	2	4	6	9	1	2	
		días	días	días	meses			año	años		
1	Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	5	1	1	1	0	0	1	1	0	10
2	Administración de Rehabilitación Vocacional	4	2	2	0	0	0	0	0	0	8
3	Administración de Seguros de Salud	7	2	2	1	1	0	2	0	0	15
4	Aministración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
5	Administración para el Sustento de Menores	28	7	3	2	7	3	1	1	1	53
6	Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	Administración de Vivienda Pública	12	1	0	1	8	5	1	0	0	28
8	Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia	30	4	4	3	6	1	1	1	0	50
9	Administración Familias y Niños	23	8	5	20	64	16	23	5	5	169
10	Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	2	0	0	0	0	0	0	1	1	4
11	Administración de Servicios Generales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
12	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	506	141	110	171	170	82	215	22	7	1,424
13	Autoridad de Carreteras y Transportación	2	2	5	5	5	3	18	15	23	78
14	Autoridad de Edificios Públicos	23	5	3	8	19	17	291	88	5	459
15	Autoridad de Energía Eléctrica	2	1	0	0	1	0	3	0	277	284
16	Autoridad de los Puertos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
17	Autoridad de Transporte Marítimo	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3
18	Autoridad Distrito Centro de Convenciones de P.R	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
19	Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
20	Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
21	Autoridad de Tierras	1	0	0	0	2	0	0	1	1	5
22	Autoridad Metropolitana de Autobuses	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
23	Autoridad Escolar de Alimentos	0	0	0	2	4	17	8	1	0	32
24	Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2024-2025 DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses			año	años		
25 Centro de Diabetes de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
26 Corp. de las Artes Musicales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
27 Corp. Artes Escénico Musicales	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
28 Comisión Apelativa del Servicio Público	5	0	0	1	0	0	0	0	0	6
29 Comisión Industrial	6	3	1	2	1	0	0	0	0	13
30 Comisión de Seguridad en el Tránsito	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
31 Compañía de Fomento Industrial	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
32 Compañía de Turismo	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
33 Corporación de Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34 Corporación del Fondo del Seguro del Estado	32	8	12	11	17	9	8	140	0	237
35 Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
36 Defensoría de Personas con Impedimentos	1	0	0	0	0	0	2	1	0	4
37 Departamento de Agricultura	1	0	0	0	3	0	0	0	1	5
38 Departamento de Asuntos al Consumidor	16	6	4	2	6	3	4	0	0	41
39 Departamento de Corrección y Rehabilitación	110	95	141	132	2,049	148	8	3	3	2,689
40 Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
41 Departamento de Educación	19	7	1	5	17	59	89	45	18	260
42 Departamento de Estado	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
43 Departamento de Hacienda	32	8	3	3	8	9	10	6	0	79
44 Departamento de Justicia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
45 Departamento de la Familia	7	3	1	2	0	3	0	3	1	20
46 Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
47 Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	23	2	2	2	3	2	9	1	8	52
48 Departamento de Salud	13	2	0	3	5	3	2	4	0	32

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2024-2025 DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS	Movimiento										TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	años	
	días	días	días	meses			año				
49 Departamento de Transportación y Obras Públicas	98	36	30	52	38	18	26	101	327	726	
50 Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	41	7	7	5	9	8	3	8	0	88	
51 Departamento de la Vivienda	12	4	5	10	9	4	10	12	5	71	
52 Directoría de Excavaciones DTOP	0	0	0	0	1	2	8	1	0	12	
53 Fideicomiso Institucional Guardia Nacional Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
54 Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
55 Instituto de Ciencias Forenses	1	1	1	1	0	1	0	0	0	5	
56 Instituto de Cultura Puertorriqueña	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4	
57 Junta de Calidad Ambiental	1	1	0	0	0	1	0	3	5	11	
58 Junta de Planificación	2	0	0	2	6	4	2	0	0	16	
59 Junta de Retiro de Gobierno	12	2	1	1	1	3	3	2	2	27	
60 Negociado de la Policía de Puerto Rico	32	7	4	5	8	6	7	13	7	89	
61 Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	
62 Negociado de Transporte y Otros Servicios	4	1	1	0	1	0	1	1	0	9	
63 Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	177	1	8	51	0	33	21	30	1	322	
64 Negociado Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
65 Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3	
66 Oficina del Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
67 Oficina Independiente de Protección al Consumidor	1	0	0	0	1	2	1	0	0	5	
68 Oficina Estatal de Política Pública Energética	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
69 Oficina del Procurador de la Paciente	2	1	3	0	1	1	0	0	0	8	
70 Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	14	2	2	3	92	11	172	117	0	413	
71 Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2024-2025 DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses			año	años		
72 Oficina del Procurador del Veterano	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
73 Oficina de Gerencia de Permisos	5	2	0	0	0	1	0	1	0	9
74 Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3
75 Programa de Salud Ambiental	5	0	1	2	2	1	1	3	0	15
76 Registro Demográfico	4	1	0	1	1	0	0	0	0	7
77 Universidad de Puerto Rico	6	0	0	3	2	0	1	1	2	15
TOTAL	1,348	375	364	516	2,576	481	960	633	703	7,956



IMPACTO ECONÓMICO CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2024-2025

Somos Tu Voz.

IMPACTO ECÓNOMICO CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2024 -2025

Total De Casos Recibidos Año Fiscal 2024-2025	Impacto Económico Año Fiscal 2024-2025
30,191	\$32,591,249.60

El impacto económico representa en términos monetarios la respuesta lograda por la Oficina del Procurador del Ciudadano en beneficio de los ciudadanos, como parte de su labor rehabilitadora de derechos frente a las acciones de las agencias gubernamentales. En otras palabras, el impacto económico se refiere a la cantidad de recursos financieros que la agencia bajo investigación destina a la implementación de medidas correctivas, como parte de la resolución de situaciones surgidas a raíz de reclamaciones, casos especiales o investigaciones en su contra.

Somos Tu Voz.



EQUIPO DE TRABAJO DEL OMBUDSMAN



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Comandante en Jefe

ADMINISTRACIÓN

Hon. Edwin García Feliciano
Ombudsman
Lcdo. Rolando J. Meléndez Aponte
Procurador Auxiliar
Heriberto Velázquez Vega
Chofer
Mayra Rivera Cedeño
Asistente Administrativo Principal
Ivette Massas
Asistente Administrativo

ASISTENTES EJECUTIVOS

Jaileen Molina Irizarry
Asistente Ejecutiva
Carlos M. Rodríguez Torres
Asistente Ejecutivo

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Ilia E. Angulo Labrador
Directora Asociada Recursos Humanos
Ilka M. Miranda Vázquez
Asistente Recursos Humanos
María M. Desiderio Curiel
Asistente Servicios de Oficina

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Vivian Belén Nazario
Dir. Asociada Servicios Administrativos
María J. Mercado Ortiz
Asistente de Servicios de Oficina
Milagros Ortiz Ortiz
Oficial de Compras

AUDITORÍA

Sheila L. Villegas Gerena
Auditora

CONTABILIDAD

José Tirado Delgado
Analista de Contabilidad

SISTEMA DE INFORMACIÓN

Reuel García Rivera
Especialista de Informática

SERVICIOS GENERALES

Pedro J. Delgado Rodríguez
Supervisor de Serv. Generales
Héctor Ramos Vázquez
Asistente de Serv. Generales
Osvaldo Díaz Maysonet
Chofer
Edgar Graciano González
Asistente de Serv. de Mantenimiento

SERVICIOS INSTITUCIONALES

Ivette López Hernández
Dir. Asociada de Serv. Institucionales
Eufemia Oquendo Rivera
Asistente Administrativo
Brenda E. Vega Gerena
Recepción

PAISSBE

Maricarmen Rivera González
Gerente PAISSBE
Betzaida Rosario Rodríguez
Asistente de Servicios de Oficina

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA

TRANSPORTE PÚBLICO

José O. Pérez Rosa
Procurador Especializado de Transporte Público
Marisa Rivera Carrillo
Investigadora de Reclamaciones en Adiestramiento

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA PESSBIG

Nilsa Vázquez Vélez
Procuradora Especializada de PESSBIG
Nilsalies Adorno Medina
Investigadora de Reclamaciones en Adiestramiento

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Ignacio Sánchez Carreras
Procurador de Pequeños Negocios
Adlin Ayala Miranda
Asistente Administrativo
Idiallyse Santana Bonilla
Investigadora de Reclamaciones en Adiestramiento

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Gloria E. Serrano Soberal
Investigadora de Reclamaciones Principal
Héctor Vargas Zeno
Investigador de Reclamaciones
Carmelo Méndez Jiménez
Investigador de Reclamaciones
Jessica Rivera Meléndez
Asistente Administrativo
Carlos O. Sánchez Caraballo
Asistente de Serv. de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Johanna Roque Tañón
Gerente Regional
María A. Rivera López
Investigadora de Reclamaciones
Elba I. Rivera Rivera
Investigadora de Reclamaciones
Jennifer Suárez Santiago
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
Emma Burgos Collazo
Asistente Servicios de Oficina
Wanda Serrano Robles
Asistente de Serv. de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Evelyn Cruz Berrios
Gerente Regional
Diana I. Montañez Pérez
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
Vivian D. González Figueroa
Asistente Administrativo Principal
Rosa Navarro Serrano
Asistente de Serv. de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Daphne Espénde Santisteban
Gerente Regional Ponce & Mayaguez
Sara Liz Del Toro Romeu
Investigadora de Reclamaciones Principal
Marilyn Matos Sánchez
Investigadora de Reclamaciones en Adiestramiento
Jennie Cruz Seda
Asistente Administrativo Principal
Omar Carbonell Delgado
Asistente de Serv. de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL METRONORESTE

Cynthia González Ellis
Gerente Regional
Ivette M. Montalvo Méndez
Asistente Administrativo
Carlos R. Diaz Nieves
Asistente Servicios de Oficina
Ada Ríos García
Asistente Servicios de Oficina
Eric Ortiz Rosario
Especialista de Investigaciones de Reclamaciones
Nilda I. Avilés Cintrón
Investigadora de Reclamaciones
Grisselle Rodríguez Rodríguez
Investigadora de Reclamaciones
Emmanuel Fontanilla Espinal
Investigador de Reclamaciones
Titza S. Villanueva Viust
Investigadora de Reclamaciones

OFICINA REGIONAL DE PONCE

Daphne Espénde Santisteban
Gerente Regional Ponce & Mayaguez
Rosa M. Burgos Collazo
Investigadora de Reclamaciones
Miguel A. Vázquez Rivera
Investigador de Reclamaciones
Maribel Butler Acevedo
Asistente Administrativo Principal

**EQUIPO DE TRABAJO
OMBUDSMAN**

OFICINAS DEL OMBUDSMAN



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.



OFICINA CENTRAL

Complejo UAGM, Piso 6, Edificio C, Carr.
167 Esq. Betances, Bayamón, P.R. 00961
Tel. (787) 724-7373 fax (787) 724-8130
Email: ombudsmanpr@opc.pr.gov

OFICINA REGIONAL - ARECIBO

Avenida Jose De Diego 207
Arecibo, P.R 00612
Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares,
Hatillo, Utuado, Morovis, Orocovis,
Arecibo, Barceloneta, Florida, Ciales,
Manatí y Vega Baja
Tel. (787) 879-1313 Ext. 1317

OFICINA REGIONAL - CAGUAS

Centro Gubernamental, Piso 5, Caguas, P.R
PO Box 429, Caguas PR 00726-0477
Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas
Buenas, Aibonito, Cidra, Cayey, Arroyo,
Guayama y Juncos
Tel. (787) 744-2277

OFICINA REGIONAL - HUMACAO

Apartado 14 Centro Gubernamental
Humacao PR 00791
Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba,
Naguabo, Humacao, Las Piedras,
Yabucoa, Maunabo y Patillas
Tel. (787) 852-6710

OFICINA REGIONAL - MAYAGÜEZ

PO Box 1373, Hormigueros PR 00660
Hormiguero Plaza, 1er Piso Local 3-A
Tel. (787) 832-5760
Mayaguez, Lajas, Cabo Rojo, San Germán,
Maricao, Las María, Añasco, San Sebastián,
Rincón, Aguada, Moca y Hormigueros

OFICINA REGIONAL - METRO NORDESTE

Centro Comercial Plaza Tropical Local #1
Ave. Ramón Luis Rivera Carr. 167
Bayamón, P.R 00959
Barranquitas, Bayamón, Cataño,
Canóvanas, Carolina, Comerio, Corozal,
Dorado, Guaynabo, Loiza, Luquillo,
Naranjito, Río Grande, San Juan, Toa Alta,
Toa Baja, Trujillo Alto y Vega Alta
Tel. (787) 421-9371

OFICINA REGIONAL - PONCE

PO Box 8608, Ponce, PR 00732
Santa María Shopping Center
Esquina Ferrocarril 471 2do Piso B - 102,
Ave. Muñoz Rivera
Ponce, Juana Díaz, Villalba, Jayuya,
Adjunta, Peñuelas, Guayanilla,
Yauco, Guánica y Sabana Grande
Tel. (787) 973-7316

**OFICINAS DEL
OMBUDSMAN**

Somos Tu Voz.

SÍGUENOS

PROmbudsman

PROmbudsman

PROmbudsman

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

Scan me

