OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

INFORME ANUAL 2024-2025

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

HON. EDWIN GARCÍA FELICIANO
OMBUDSMAN

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

OFICINA DEL OMBUDSMAN

INFORME ANUAL

AÑO FISCAL 2024-2025

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.
LEGISLACIONES EVALUADAS

21.
OFICINAS REGIONALES

55.
PROGRAMA DE ACCIÓN INMEDIATA PARA LA
SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS ESENCIALES

67.
PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

75.
PROCURADURÍA ESPECIALIZADA DE SISTEMA
DE SEGURIDAD DE BANCOS DE INFORMACIÓN

81.
PROCURADURÍA DE TRANSPORTE PÚBLICO

87.
INICIATIVA, INVESTIGACIONES Y
GESTIÓN DEL OMBUDSMAN

106.
RESUMEN DE GESTIÓN DEL
OMBUDSMAN

117.
VISTAS PÚBLICAS

123.
DATOS ESTÁDISTICOS

163.
IMPACTO ECÓNOMICO

165.
EQUIPO DE TRABAJO
DEL OMBUDSMAN

166.
OFICINAS DEL OMBUDSMAN

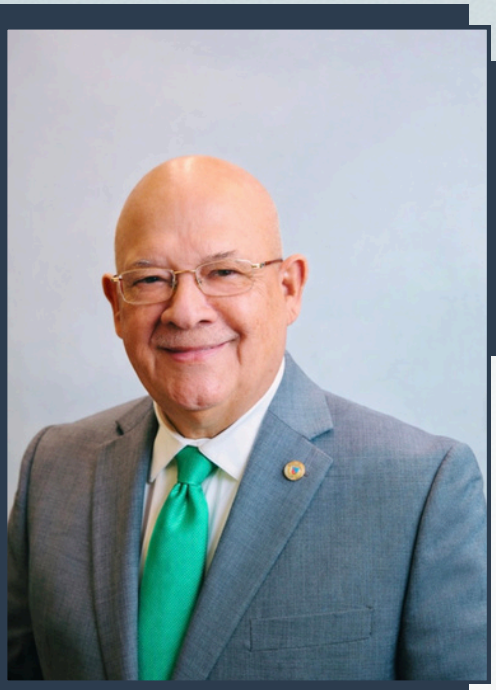
Somos Tu Voz.

TABLA DE
CONTENIDO



INFORME ANUAL 2024-25

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

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









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 mal trato, 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.

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

Somos Tu Voz.

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

Somos Tu Voz.

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.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

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.



INFORME ANUAL 2024-25

LEGISLACIONES EVALUADAS

Somos Tu Voz.

LEGISLACIONES
AÑO FISCAL 2024-2025

LEGISLACIONES
EVALUADAS

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Legislaciones Evaluadas

AÑO FISCAL 2024-2025

PROYECTO DE LEY	POSICIÓN DE LA OPC
Proyecto del Senado (PS0018): Enmienda el Código Municipal para que los términos de pago y los descuentos por infracciones comiencen a partir de que la determinación administrativa sea final, firme e inapelable.	La Oficina reconoce que, aunque su jurisdicción no se extiende a los municipios, asiste a la ciudadanía canalizando reclamos. Por estar alineada con el deber ministerial de reparación de agravios, favoreció su aprobación.
Proyecto del Senado (PS0195): Enmienda la Ley Núm. 134-1977 ("Ley del Procurador del Ciudadano") para ampliar poderes del Ombudsman, incluyendo investigar y procesar infracciones, representar ciudadanos en tribunales, y crear un Fondo Especial; además, autoriza reglamentación necesaria.	La Oficina favoreció la medida y recomendó evaluar el proyecto radicado por nuestra Oficina para armonizar disposiciones.
Proyecto del Senado (PS1247): Extiende a cargos adicionales en la venta de boletos los descuentos para personas de edad avanzada y/o con impedimentos.	La Oficina respaldó la medida e indicó que los promotores deben considerar su impacto económico y social sin menoscabar derechos adquiridos.
Proyecto del Senado (PS0257): Autoriza planes de pago para deudas de agua y luz relacionadas con la pandemia.	La Oficina favoreció la medida y recomendó establecer principios claros para la concesión del beneficio.
Proyecto del Senado (PS0056): Sustituye la solidaridad por la mancomunidad en la responsabilidad extracontractual.	La Oficina se expresó en contra, por entender que eliminar la solidaridad sería un retroceso contrario al interés público, a la equidad y a los principios del ordenamiento jurídico.
Proyecto del Senado (PS0105): Aclara que el retracto litigioso no se afecta por transacciones bajo la Ley de Transacciones Comerciales.	La Oficina favoreció la medida por subsanar una laguna interpretativa y proteger a miles de ciudadanos.
Proyecto del Senado (PS0106): Enmienda las Reglas 172 y 177 de Procedimiento Criminal para atemperarlas al Artículo 57 del Código Penal, garantizando derechos en la etapa de cumplimiento de pena de multa.	La Oficina favoreció la medida por estar alineada con los principios constitucionales de igualdad, justicia sustantiva y respeto a la dignidad humana.
Proyecto del Senado (PS0485): Instituye una política pública de servicio ágil y eficiente al ciudadano.	Para armonizar la medida con las funciones existentes de la Oficina, se propuso una reunión a la Hon. Comisión de Gobierno.
Proyecto del Senado (PS0512): Enmienda la Ley Núm. 28-2019 ("Carta de Derechos de los Niños, Niñas y Jóvenes Deportistas") para establecer parámetros sobre juegos y prácticas.	La Oficina favoreció la medida y recomendó evitar competencias al mediodía. Además, sugirió que las competencias se realicen hasta las 9:00 p.m., y los viernes y sábados hasta las 10:00 p.m.
Proyecto del Senado (PS0186): Amplía funciones de enlaces interagenciales vinculados a la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos.	La Oficina favoreció la medida y recomendó capacitación mínima, evaluación periódica e incentivos que aseguren el cumplimiento de las nuevas responsabilidades.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Legislaciones Evaluadas

AÑO FISCAL 2024-2025

PROYECTO DE LEY	POSICIÓN DE LA OPC
Proyecto del Senado (PS0135): Enmienda la Ley Núm. 85-2018 para añadir una modalidad al Programa de Libre Selección de Escuelas dirigida a víctimas de violencia doméstica, incluyendo prioridad para certificados.	La Oficina favoreció la medida y recomendó: (1) protocolo interagencial para traslados seguros y sin interrupciones traumáticas, (2) capacitación obligatoria al personal escolar sobre trauma y señales de violencia vicaria o doméstica, y (3) evaluación periódica de efectividad.
Proyecto del Senado (PS0459): Enmienda la composición y requisitos de la Junta de Gobierno de la AAA.	La Oficina favoreció la medida y exhortó a la Junta de Gobierno de la AAA a cumplir con el Artículo 3 de su Ley Orgánica sobre informes trimestrales, para facilitar orientación a la ciudadanía y el seguimiento de proyectos e iniciativas.
Proyecto del Senado (PS0481): Crea el Programa de Promoción del Deporte Femenino y dispone otros fines.	La Oficina favoreció la medida por tratarse de una acción afirmativa y visionaria para transformar positivamente el deporte femenino en P.R
Proyecto del Senado (PS0529): Crea el programa "Apuesta a Ti, Joven" para fomentar el emprendimiento juvenil.	La Procuraduría de Pequeños Negocios favoreció la medida y recomendó educación administrativa y financiera previa al inicio de operaciones comerciales.
Proyecto del Senado (PS0591): Regula la seguridad y salud deportiva de niños y jóvenes atletas.	La Oficina favoreció la medida y recomendó incluir módulos educativos, una plataforma de querellas y apoyo de salud mental.
Proyecto del Senado (PS0313): Enmienda la Ley 57-2014 ("Ley de Transformación y Alivio Energético") y realiza enmiendas relacionadas a la Ley Núm. 134-1977 ("Ley del Ombudsman"), entre otros fines.	La Oficina exhortó establecer un proceso de diálogo, análisis colaborativo y revisión presupuestaria para evaluar modelos que maximicen el alcance de servicios al consumidor.
Proyecto del Senado (PS0705): Promueve innovación, tecnología e IA en el deporte; y para otros fines relacionados.	La Oficina favoreció la medida, pero recomendó adoptar la innovación de forma integral: primero garantizando infraestructura digna, segura y accesible, y luego incorporando tecnología como herramienta complementaria, no sustitutiva del deber estatal de protección y equidad.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Legislaciones Evaluadas

AÑO FISCAL 2024-2025

PROYECTO DE LEY	POSICIÓN DE LA OPC
Proyecto del Senado (PS0712): Añade la Regla 38.3 de Procedimiento Civil para permitir juicios por jurado en reclamaciones extracontractuales que excedan $100,000.	La Oficina se expresó en contra por entender que aumentaría costos, dilaciones y desigualdades en el acceso a la justicia, afectando la coherencia procesal al limitarse a daños extracontractuales y excluir otras áreas relevantes.
Proyecto del Senado (PS0713): Permite mantener vigentes reglamentos impugnados por errores no sustanciales.	La Oficina se expresó en contra según presentado, por entender que la normativa vigente provee mejores garantías de revisión y participación.
Proyecto del Senado (PS0714): Clasifica estacionamientos para personas con impedimentos y establece sanciones.	La Oficina favoreció la medida y recomendó incluir estacionamientos pequeños y mecanismos ágiles de fiscalización.
Proyecto del Senado (PS0725): Dispone un sello visible con el mes de vencimiento del marbete.	La Oficina recomendó su aprobación, sujeta a una evaluación fiscal mínima para evitar dilaciones o confusión. Además, recomendó coordinación interagencial y notificación a aseguradoras.
Proyecto del Senado (PS0732): Establece la obligatoriedad de garantizar, en torneos y escuelas especializadas en deporte, la presencia de al menos un (1) terapeuta atlético.	La Oficina favoreció la medida, sujeta a disponibilidad de profesionales y evaluación de costos.
Resolución del Senado (RS0111): Ordena una investigación continua sobre administración, uso y gasto de fondos públicos y sobre ejecución y cumplimiento de planes estratégicos de agencias e instrumentalidades.	La Oficina presentó una recomendación presupuestaria de $3.744M.
Resolución del Senado (RS0121): Investigación sobre cumplimiento de leyes deportivas dirigidas a la protección de menores.	La Oficina favoreció la medida por fortalecer la política pública de seguridad de menores.
Resolución del Senado (RS0122): Investigación sobre cumplimiento del Reglamento de Protección de Menores en el Deporte.	La Oficina favoreció la medida y exhortó que la investigación se realice con seriedad, amplitud y profundidad, priorizando la salud, integridad y desarrollo de niños y jóvenes por encima de intereses comerciales.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Legislaciones Evaluadas

AÑO FISCAL 2024-2025

PROYECTO DE LEY	POSICIÓN DE LA OPC
Resolución del Senado (RS0048): Ordena una investigación sobre la administración e implantación del Programa TsunamiReady a nivel local.	A base de experiencias previas, se recomendó examinar inspecciones, certificaciones y programas específicos de preparación para eventos.
Resolución del Senado (RS0081): Ordena investigaciones continuas sobre seguridad pública, cumplimiento de planes y prestación de servicios, incluyendo asuntos relacionados a veteranos.	La Oficina documentó 88 casos de impago de horas extras acumuladas a policías retirados y activos, incluyendo deudas de $88,000 (retirado) y $70,000 (activo). Se enfatizó la urgencia de atender la situación y crear un mecanismo ágil, justo y efectivo para procesar y pagar dichas deudas.
Resolución del Senado (RS0001): Ordena investigación sobre la implantación de la Ley 40-2020 ("Fideicomiso para el Retiro de la Policía") y la Ley Núm. 11 de 1933 ("Máquinas de Juegos de Azar"), para identificar por qué no se han ejecutado plenamente y su impacto en el retiro policial.	La Oficina respondió al requerimiento de información e informó sobre 52 reclamaciones activas de oficiales (liquidación, horas extras y tiempo compensatorio), y 18 reclamaciones adicionales de policías activos por deudas asociadas a renuncia o cesantía.
Proyecto de la Cámara (PC1247): Establece la "Ley de Derecho al Cuidado", reconociendo el derecho al cuidado como derecho humano y al Gobierno como garante.	La Oficina favoreció la medida y señaló que el descuento propuesto podría fomentar participación e inclusión social, con beneficios para el bienestar emocional y para la comunidad empresarial y artística.
Proyecto de la Cámara (PC0303): Establece un Código de Ética para entrenadores, atletas y directivos vinculados al deporte en PR.	La Oficina favoreció la medida como un paso importante para fortalecer mecanismos disciplinarios y preservar un ambiente adecuado para el desarrollo integral de la juventud.
Proyecto de la Cámara (PC0408): Crea la "Ley de Asistencia Sicológica en Eventos Deportivos a Menores" para garantizar asistencia sicológica en eventos y competencias.	La Oficina favoreció la medida, pero recomendó enmendarla para viabilizar su implantación. Sugirió integrar recursos existentes (p. ej., Línea PAS/ASSMCA y 9-1-1) y advirtió sobre dudas de viabilidad económica ante el alcance potencial (cientos de eventos semanales).

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Legislaciones Evaluadas

AÑO FISCAL 2024-2025

PROYECTO DE LEY	POSICIÓN DE LA OPC
Proyecto de la Cámara (PC1372): Establece la "Ley de Competencia Desleal de Puerto Rico" y enmienda la Ley Antimonopolística para permitir vías alternas de reclamación.	La Oficina favoreció la medida y recomendó fortalecer el marco institucional, procurando que la Oficina de Asuntos Monopolísticos cuente con facultad con fuerza de ley y no solo reglamentaria, considerando que DACO ostenta el poder adjudicativo
Proyecto de la Cámara (PC0029): Enmienda el Código de Seguros para facultar al Contralor, al Ombudsman y a la Comisión de Derechos Civiles a contratar o gestionar sus propios seguros, entre otros fines.	La Oficina favoreció la medida por fortalecer su independencia y alinearse con el propósito legislativo de robustecer la autonomía de entidades dentro de una rama de gobierno.
Proyecto de la Cámara (PC0062): Enmienda la Ley del Fondo del Seguro del Estado para ampliar el término de reposición de empleo en accidentes graves con tratamientos prolongados, bajo parámetros establecidos.	La Oficina favoreció la medida como un avance hacia un sistema laboral más justo y sensible, conforme a principios de equidad en la gestión pública.
Proyecto de la Cámara (PC0568): Crea la "Ley del Calendario Deportivo Único y Regulación de Eventos Deportivos", asignando deberes al DRD y estableciendo requisitos de cumplimiento para eventos.	La Oficina favoreció la medida por fortalecer la protección de la niñez y juventud deportista mediante calendarización centralizada, integración interagencial, fiscalización ordenada y prevención de explotación comercial.
Proyecto de la Cámara (PC0521): Enmienda la Ley Núm. 28-2019 ("Carta de Derechos de los Niños, Niñas y Jóvenes Deportistas") para establecer parámetros sobre juegos y prácticas.	La Oficina favoreció la medida como un paso firme hacia la protección integral de niños y jóvenes atletas, equilibrando el fomento del deporte con la obligación de garantizar salud, seguridad y bienestar.
Proyecto de la Cámara (PC0840): Crea la "Ley para Garantizar el Acceso y Trato Digno a Personas con Diversidad en Establecimientos Privados".	La Oficina favoreció la medida por su pertinencia y urgencia. Señaló retos prácticos de identificación de condiciones no visibles y recomendó balancear la protección contra discrimen con derechos constitucionales. Además, sugirió medidas correctivas intermedias (advertencias/adiestramientos) y reservar multas para reincidencia o discrimen evidente.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Legislaciones Evaluadas

AÑO FISCAL 2024-2025

PROYECTO DE LEY	POSICIÓN DE LA OPC
Proyecto de la Cámara (PC0147): Enmienda la Ley de Bancos para requerir que las transacciones y servicios bancarios puedan realizarse totalmente en línea, salvo prohibición legal.	La Oficina favoreció la modernización del servicio, pero recomendó implantación gradual y segura con salvaguardas robustas de ciberseguridad. Asimismo, sugirió consentimiento informado y la opción de atención presencial para proteger autonomía y seguridad, considerando la vulnerabilidad de adultos mayores al fraude.
Proyecto de la Cámara (PC0227): Enmienda la Ley 297-2018 para eliminar el requisito de presencia física del menor con diversidad funcional en filas expreso; añade entidades responsables y hace ajustes técnicos.	La Oficina favoreció la medida, sujeta a acoger recomendaciones, incluyendo considerar a jóvenes adultos (mayores de 18) que aún requieren acceso mediante tutores.
Resolución de la Cámara (RC0592): Ordena investigación abarcadora sobre salud mental en escuelas y coordinación interagencial, incluyendo evaluación de cumplimiento de la Ley 246-2011.	La Oficina favoreció la medida y recomendó incluir como responsabilidad del programa la coordinación con municipios para identificar situaciones, y preparar un inventario de casos potenciales.
Resolución de la Cámara (RC0105): Ordena investigación continua sobre asuntos del consumidor (precios, tarifas, calidad, prácticas engañosas, garantías, crédito, entre otros) y revisión legislativa relacionada.	La Oficina favoreció la medida por fortalecer la función fiscalizadora y el interés público, ante retos de accesibilidad, precio y calidad de bienes y servicios esenciales.
Resolución de la Cámara (RC0023): Ordena estudio sobre planes de contingencia y refugios para emergencias en Canóvanas, Carolina y Trujillo Alto (Distrito 38).	Se indicó que un reporte de la Oficina del Procurador del Ciudadano reflejó que entre 35% y 45% carecen de servicios esenciales para operar.
Resolución de la Cámara (RC0094): Ordena investigación sobre tasa de desempleo, causas y oportunidades de desarrollo para Las Piedras, Humacao y Naguabo (Distrito 35).	Se exhortó al DTOP a cumplir rigurosamente el calendario de trabajo para reducir el impacto a la ciudadanía, y se recomendó evaluar riesgos similares en otras vías montañosas para prevenir derrumbes y emergencias.



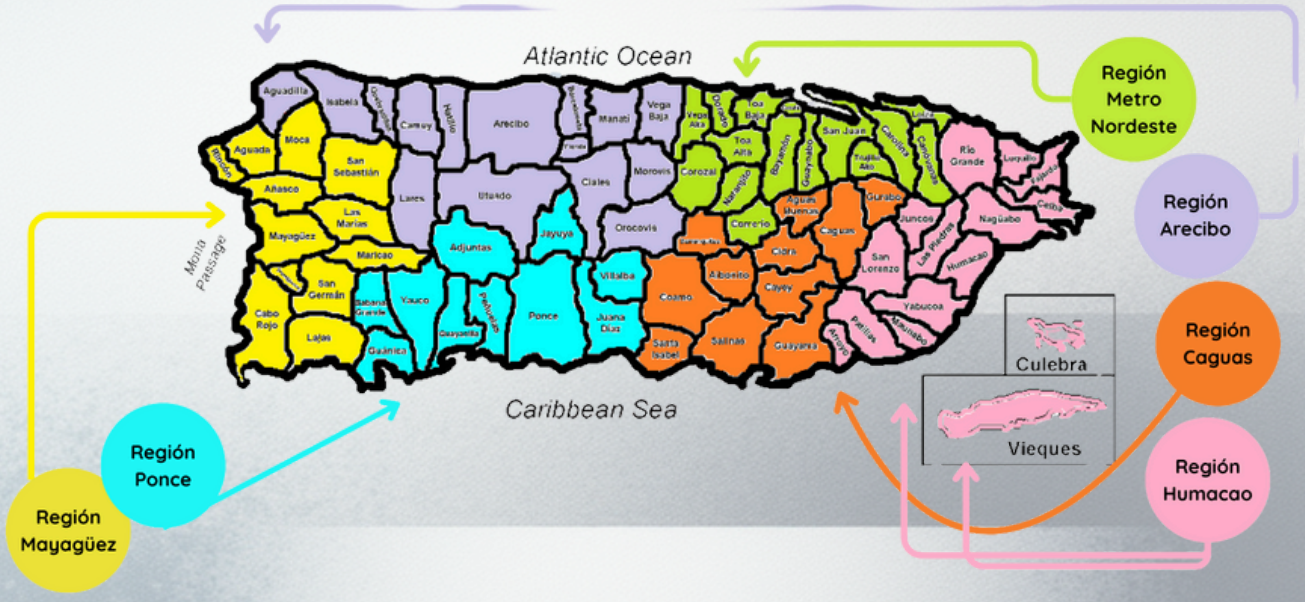
INFORME ANUAL 2024-25

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Oficinas Regionales

AÑO FISCAL 2024-2025



Somos Tu Voz.

OFICINAS
REGIONALES



INFORME ANUAL 2024-25

Somos Tu Voz.

REGIONAL ARECIBO



CASOS DESTACADOS

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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Casos Destacados

Destacado 1 (Julio de 2024)
Agencia: Universidad de Puerto Rico (UPR)
Número de Caso: ARE-25-0053
Asunto: Falta o Tardanza en Pago – Ajuste Salarial
Derecho: Derechos Laborales

Profesora de la UPR reclamó el pago de salarios correspondientes a varios periodos entre julio de 2023 y marzo de 2024. Sin embargo, a pesar de todas sus gestiones internas, no obtuvo una respuesta contundente, lo que representaba una violación a su derecho a recibir remuneración adecuada conforme a las disposiciones del Derecho Laboral de Trabajo. Nuestra Oficina intervino directamente con la dirección de Recursos Humanos, logrando que se certificara la deuda y se tramitara el pago inmediato, cerrando un reclamo que afectó durante meses la estabilidad económica de la docente.

Impacto Económico: $58,275.00

Destacado 2 (Octubre de 2024)
Agencia: Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (DTRH)
Número de Caso: ARE-25-00699
Asunto: Pago del Desempleo (PUA) - Año Contributivo 2021
Derecho: Derecho Laborales

Reclamante dejó de recibir los beneficios del Programa de Asistencia por Desempleo Pandémico (PUA) desde julio de 2021, a pesar de haber radicado apelaciones y presentado documentos en la Oficina Regional de Arecibo. El sistema permanecía bloqueado y no se adjudicó su derecho. Nuestra Oficina intervino y requirió acción inmediata, lo que resultó en que el DTRH desembolsara en noviembre de 2024 los beneficios adeudados, restituyendo su derecho a la seguridad social en un momento de necesidad crítica.

Impacto Económico: $14,500.00

Destacado 3 (Marzo de 2025)
Agencia: Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)
Número de Caso: ARE-23-02910 / ARE-25-02188
Asunto: Pago de Factura de Procedimiento Dental
Derecho: Derecho Administrado de Eficacia

Reclamante lesionado de la CFSE denunció el incumplimiento de una Resolución de la Comisión Industrial de 2022 que ordenaba un tratamiento dental especializado, debido a que solo se habían realizado dos etapas del procedimiento y no se habían cubierto la tercera, valorada en $13,800. Tras la intervención de nuestra Oficina, la CFSE procedió a procesar el pago correspondiente, garantizando la conclusión del tratamiento y protección de salud del reclamante.

Impacto Económico: $26,100.00

Regional de Arecibo



Actividad: Feria Generación por la Paz
Auspiciada por: El Departamento de la Familia
Lugar: Coliseo Manuel Petaca Iguina – Arecibo
Participantes: Sr. Héctor Vargas, Sr. Carmelo Méndez,
Sra. Gloria Serrano, Investigadores de Reclamaciones



Actividad: Feria de Servicios – Día del Bastón
Auspiciada por: La Oficina Ayuda al Ciudadano
Lugar: Municipio de Lares
Participantes: Sra. Gloria Serrano, Sr. Héctor Vargas,
Sr. Carmelo Méndez, Investigadores de Reclamaciones



Actividad: Feria de Servicios "Dissability Pride"
Auspiciada por: MAVI y el Municipio de Barceloneta
Lugar: Plaza Pública José Cordero
Participantes: Sr. Carmelo Méndez Jiménez, Sra. Gloria Serrano Soberal,
Sr. Héctor Vargas Zeno, Investigadores de Reclamaciones



Actividad: Feria de Servicios y Salud
Auspiciada por: La Cámara de Representantes de PR
Lugar: Centro Comunal Pelegrín Rivera Parcelas Amedo Vega Baja
Participante: Sr. Carmelo Méndez Jiménez, Investigador de Reclamaciones

Regional de Arecibo



Actividad: Feria Servicios y Salud
Auspiciada por: el Senado de PR
Lugar: Plaza Pública Luis Muñoz Rivera
Municipio Quebradillas
Participante: Carmelo Méndez Jiménez,
Investigador de Reclamaciones



Actividad: Planificación Inspección Anual Refugios 2025
Lugar: Arecibo, Puerto Rico
Participantes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman,
Sra. Gloria E Serrano Soberal, Investigadora Principal





Actividad: Inspección Ocular - Colapso Puente Carreras
Lugar: Bo Bajadero, Arecibo
Participantes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Sr. José Pérez
Rosa, Procurador del Transporte Sra. Gloria Serrano, Sr. Héctor Vargas,
Sr. Carmelo Méndez, Investigadores de Reclamaciones



Actividad: Feria de Servicios y Salud
Auspiciada por: La Cámara de Representantes de Puerto Rico
Lugar: Cancha Bajo Techo Barrio Hato Arriba Arecibo
Participantes: Sr. Héctor Vargas Zeno, Investigador de Reclamaciones

Regional de Arecibo



Actividad: Colaboración Vista Ocular Procuraduría del Transporte
Lugar: CESCO Arecibo, Aguadilla y Mayagüez
Participantes: Sr. José Pérez Rosa, Procurador de Transporte,
Sra. Gloria E Serrano Soberal, Investigadora Principal
Sra. Agnes, Directora Cesco, Defensoría de Personas con Impedimentos



Actividad: Inspección Ocular - Salidero Agua
Lugar: Comunidad La Plata, Bo Tanamá Arecibo, P.R
Participantes: Sr. José Pérez Rosa, Procurador de Transporte,
Sr. Carmelo Méndez Jiménez, Investigador de Reclamaciones



Actividad: Inspección Ocular - Falta de Agua en Comunidad
Lugar: Barrio Miraflores Arrozal Los Muertos Arecibo
Participantes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman,
Sra. Gloria Serrano, Investigadora Principal

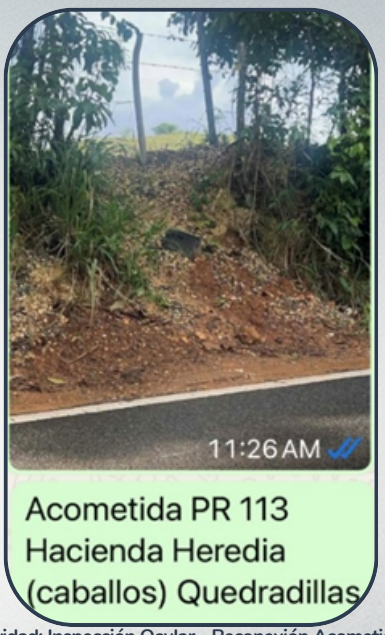


Actividad: Evaluación de colapso de pared por desprendimiento de verja con diámetro aproximado de 50'de largo X 10'de alto
Lugar: Bo. Tanamá – La Planta Arecibo
Participante: Sr. Héctor Vargas Zeno, Sra. Gloria E. Serrano Soberal, Investigadores de Reclamaciones
Acción Tomada: Situación tramitada en conjunto con el Departamento de Vivienda y personal del Municipio de OMME Arecibo y el Ombudsman

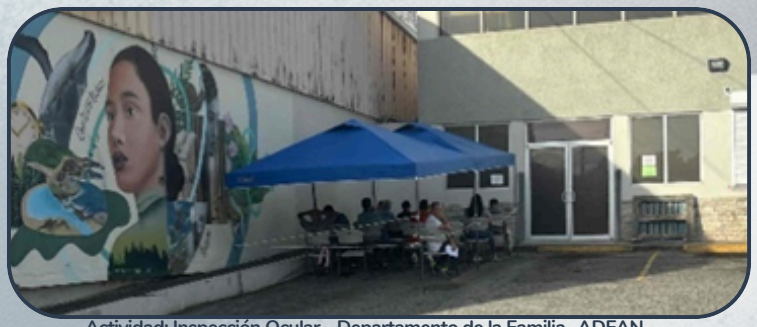
Regional de Arecibo



Actividad: Inspección Ocular - Deterioro de Carretera
Lugar: PR 638 Bo Miraflores Santana Arecibo
Participantes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman,
Sr. José Pérez Rosa, Procurador de Transporte
Sra. Gloria E Serrano Soberal, Sr. Carmelo Méndez Jiménez,
Investigadores de Reclamaciones



Actividad: Inspección Ocular - Reconexión Acometida
Lugar: PR 113 Quebradillas
Participantes: Sr. Carmelo Méndez Jiménez



Actividad: Inspección Ocular - Departamento de la Familia- ADFAN
Lugar: Avenida Betances, Arecibo, PR
Participantes: Sra. Gloria E Serrano Soberal, Investigadora Principal



Actividad: Vista Ocular - Falta de Agua en Comunidad
Lugar: Comunidad Cienegueta Barrio Esperanza, Arecibo
Participantes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman,
Sr. Heriberto Vega, Sra. Gloria Serrano Soberal, Investigadora Principal

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Regional de Arecibo

Actividad: Reapertura de la Oficina Regional de Arecibo, Feb 2025
Lugar: Oficina Nueva, Arecibo, P.R







Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

REGIONAL CAGUAS



CASOS DESTACADOS

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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Casos Destacados

Destacado 1 (Septiembre de 2024)
Agencia: Departamento de Educación (DE)
Número de Caso: CAG-17-02513
Asunto: Falta o Tardanza en Pago – Ajuste Salarial
Derecho: Derechos Laborales

Profesor del Instituto Tecnológico de Guayama llevaba más de una década esperando el pago retroactivo de un ajuste salarial notificado en 2014. Aunque su salario había sido revisado, la deuda permanecía pendiente. Nuestra Oficina intervino con el Departamento de Educación, logrando que se emitieran y entregaran los pagos mediante un procedimiento especial de Off Cycle. Con esta acción se corrigió una omisión administrativa prolongada y se restituyó la justicia salarial al reclamante.

I**mpacto Económico:** $23,308.12

Destacado 2 (Febrero de 2025)
Agencia: Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV)
Número de Caso: CAG-25-01183
Asunto: Denegación e Insuficiencia de Medicamentos y Equipos
Derecho: Derechos Sociales

El padre reclamante de un menor con impedimentos denunció la dilación en la entrega de un andador y una silla de ruedas solicitados desde mayo de 2023. La falta de respuesta limitaba la movilidad y autonomía del menor. Nuestra Oficina intervino, requiriendo acción inmediata a la Administración de Rehabilitación Vocacional. Gracias a ello, el 5 de febrero de 2025 se entregó el andador y el 26 de febrero la silla de ruedas, garantizando el acceso del menor a equipos esenciales para su desarrollo y calidad de vida.

Impacto Económico: $1,700.00

Destacado 3 (Mayo de 2025)
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Número de Caso: CAG-25-00932
Asunto: Reparación de Alcantarillado Sanitario (Aguas Residuales)
Derecho: Derechos Sociales

Reclamante denunció recurrentes desbordes de aguas sanitarias en su residencia que persistían pese a gestiones previas de la AAA. La Oficina realizó una inspección ocular junto al personal de la agencia y corroboró la gravedad del problema. Inicialmente se indicó que debía asumir los costos de reparación, pero tras la intervención nuestra Oficina la AAA ejecutó los trabajos necesarios a su cargo, eliminando definitivamente el problema y garantizando un entorno salubre para el ciudadano y su familia.

Impacto Económico: $6,000.00

Somos Tu Voz.

Regional de Caguas



Actividad: Mesa Orientación en el Municipio de Cidra
Auspiciada por: Oficina del Procurador del Ciudadano y Municipio de Cidra
Lugar: Municipio de Cidra
Participantes: María A. Rivera López, Investigadora de Reclamaciones



Actividad: Mesa Orientación en el Municipio de Arroyo
Auspiciada por: Municipio Autónomo de Caguas
Lugar: Municipio de Arroyo
Participantes: Elba I. Rivera Rivera, Investigadora de Reclamaciones



Actividad: Reunión de Seguimiento de Casos
Lugar: Oficina Regional de Caguas
Participantes: Elba I. Rivera Rivera, María A. Rivera López, Jennifer Suarez Santiago, Investigadoras de Reclamaciones y Johanna Roque Tañón, Gerente Regional OPC Caguas

Regional de Caguas



Actividad: Inspección Ocular – Mercado Familiar ADSEF
Auspiciada por: Departamento de la Familia
Lugar: Municipio de Juncos
Participantes: Johanna Roque Tañón, Gerente Regional OPC, Caguas



Actividad: Reunión de Seguimiento de Reclamaciones Activas (DTOP)
Lugar: OPC – Oficina Regional de Caguas
Participantes: Ing. Francisco Márquez Martínez, Director DTOP Guayama, María A. Rivera López, Jennifer Suarez Santiago, Investigadoras de Reclamaciones y Johanna Roque Tañón, Gerente Regional OPC Caguas





Actividad: Inspección Ocular – Mercado Familiar ADSEF
Auspiciada por: Departamento de la Familia
Lugar: Municipio de Juncos
Participantes: Johanna Roque Tañón, Gerente Regional OPC, Caguas

Regional de Caguas



Actividad: Mesa de Servicio y Orientación
Auspiciada por: Municipio de Aguas Buenas
Lugar: Municipio de Aguas Buenas
Participantes: Jennifer Suarez Santiago, Investigadora de Reclamaciones



Actividad: Reunión de Comité Organizador de III Simposio Ombudsman
Entidad que organiza: OPC - Central
Lugar: OPC – Oficina Regional de Caguas
Participantes: Ivette López Hernández, Directora Asociada Servicios Institucionales, Nilsa Vazquez Vélez, Procuradora Especializada PESSBIG, Evelyn Cruz Berrios, Gerente Regional OPC Humacao, Johanna Roque Tañón, Gerente Regional OPC Caguas



Actividad: Adiestramiento – Proyecto Hidrantes
Entidad que organiza: OPC - Central
Lugar: OPC – Oficina Regional de Caguas
Participantes: Ivette López Hernández, Directora Asociada Servicios Institucionales, Maricarmen Rivera González, Gerente Oficina PAISSBE, Elba I. Rivera Rivera, Jennifer Suarez Santiago, Investigadoras de Reclamaciones, Johanna Roque Tañón, Gerente Regional OPC Caguas



Actividad: Inspección Ocular - Hidrantes
Auspiciada por: Acuerdo Interagencial (NCBPR. AAA, DSP, OPC, y Oficina de Manejo de Emergencia Municipal)
Lugar: OPC – Municipio de Santana Isabel
Participantes: Maricarmen Rivera González, Gerente Oficina PAISSBE, Elba I. Rivera Rivera, Investigadora de Reclamaciones

Somos Tu Voz.

REGIONAL HUMACAO



CASOS DESTACADOS

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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Casos Destacados

Destacado 1 (Octubre de 2024)
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Número de Caso: HUM-25-00790
Asunto: Reparación de Alcantarillado Sanitario (Aguas Residuales)
Derecho: Derechos Sociales – Vivienda

Reclamante informó sobre graves desbordes de aguas residuales que afectaban tanto a su vivienda como a la comunidad vecina. La Oficina requirió información a la AAA, que reconoció la magnitud del problema y realizó una reparación mayor al sistema sanitario. Con esta acción se resolvió una situación de riesgo a la salud pública y se garantizó el derecho de la comunidad a un ambiente adecuado.

Impacto Económico: $67,200.00

Destacado 2 (Enero de 2025)
Agencia: Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)
Número de Caso: HUM-25-0102
Asunto: Reclamación de Daños a la Propiedad
Derecho: Derecho Económico de Propiedad

Reclamante solicitó los gastos incurridos en la reparación de su vehículo tras sufrir daños por un hoyo en la carretera Núm. 3. La Oficina interpeló al DTOP y, mediante la aseguradora, se indemnizó al reclamante. Este caso subraya la obligación estatal de garantizar seguridad vial y responder por los daños ocasionados por deficiencias en la infraestructura.

Impacto Económico: $508.84

Destacado 3 (Mayo de 2025)
Agencia: Municipio de Arroyo
Número de Caso: HUM-25-02928
Asunto: Solicitud de Transportación a Personas de la Tercera Edad
Derecho: Derecho Colectivo – Tercera Edad

Reclamante de la tercera edad solicitó ayuda para transportarse a la oficina de la Reforma de Salud y renovar su plan vital, dado que carecía de medios propios. Nuestra Oficina gestionó con el Municipio de Arroyo, quienes de inmediato brindaron el transporte requerido. Con esta coordinación interagencial se garantizó que el envejeciente pudiera acceder a servicios esenciales de salud.

Impacto Económico: N/A

Somos Tu Voz.

REGIONAL
HUMACAO

Regional de Humacao



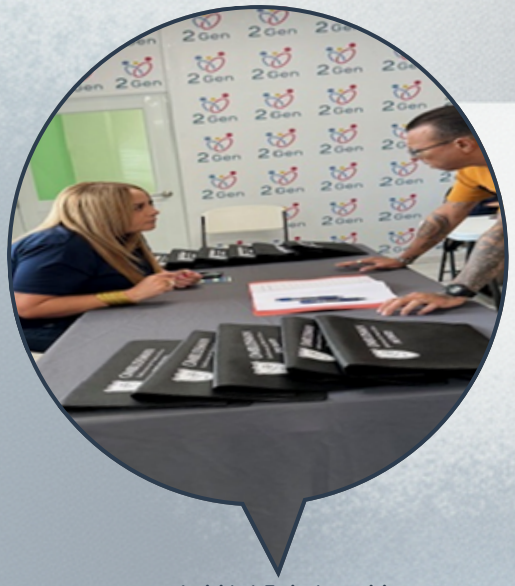
Actividad: Taller de Capacitación a Trabajadores Sociales
Auspiciada por: Mora Housing
Lugar: Municipio de Humacao
Participantes: Ombudsman, Hon. Edwin García Feliciano y Evelyn Cruz Berríos, OPC Gerente Regional de Humacao



Actividad: Reunión Comité Interagencial Salud Mental
Auspiciada por: Coordinadora Interagencial Centro Judicial Humacao
Lugar: Centro Judicial – Humacao
Participantes: Diana Montañez, Investigadora de Reclamaciones



Actividad: Feria de servicios Pa'mi gente. Programa de servicios al residente – Cost Control Company
Auspiciada por: Administración de Vivienda Pública (Administración Cost Control)
Lugar: Municipio de Gurabo
Participantes: Evelyn Cruz Berríos, OPC Gerente Regional de Humacao, Vivian Gonzalez, Investigadora de Reclamaciones



Actividad: Feria de servicios
Auspiciada por: Municipio de Maunabo
Lugar: Municipio de Maunabo
Participantes: Diana Montañez, Investigadora de Reclamaciones

Somos Tu Voz.

REGIONAL MAYAGUEZ



CASOS DESTACADOS

REGIONAL
MAYAGUEZ

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico
Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

Regional MAYAGUEZ AÑO FISCAL 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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Casos Destacados

Destacado 1 (Julio de 2024)
Agencia: Departamento de Hacienda (DH
Número de Caso: MAY-25-00081
Asunto: Cancelación de Embargo por Deuda
Derecho: Derechos Económicos

Corporación reclamante solicitó la cancelación de un embargo por deuda contributiva que ya había sido pagada en 2019. A pesar de ello, el embargo permanecía activo. Nuestra Oficina intervino, logrando que Hacienda actualizara SURI y levantara la deuda, corrigiendo un error que afectaba la operación de la Corporación.

Impacto Económico: $31,000.00

Destacado 2 (Marzo de 2024)
Agencia: Universidad de Puerto Rico (UPR)
Número de Caso: MAY-25-01925
Asunto: Beneficios de Pensión por Retiro
Derecho: Derechos Laborales

Exempleada de la UPR reclamó beneficios de pensión tras haber cotizado 20.5 de años de aportación a su fondo de retiro. Sin embargo, le fueron denegados por deudas en préstamos personales. Nuestra Oficina intervino, obteniendo que la agencia reconociera el derecho al reembolso de las aportaciones realizadas, salvaguardando su inversión acumulada y garantizando justicia contributiva.

Impacto Económico: $46,645.66

Destacado 3 (Enero de 2025)
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Número de Caso: MAY-25-01221
Asunto: Cambio de Contador
Derecho: Derechos Sociales - Vivienda

Reclamante enfrentaba una deuda inflada por un salidero y un contador detenido desde 2024. Nuestra Oficina radicó la reclamación y, tras la gestión correspondiente, la AAA ajustó la cuenta en crédito, reduciendo la deuda a un balance mínimo y permitiendo que el reclamante regularizara su servicio.

Impacto Económico: $6,491.46

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Regional de Mayaguez



Actividad: Inspección Ocular
Lugar: Municipio de Guánica
Participantes: Hon. Edwin Garcia Feliciano, Ombudsman, Hon. Ismael Rivera Rodriguez, Alcalde de Guánica y personal del Municipio y el Ombudsman - Región Mayaguez



Actividad: Feria de servicios
Auspiciada por: Municipio de Lajas
Lugar: Centro de Servicios Múltiples Enrique "Quique" Ortiz, Lajas
Participantes:Sara Liz Del Toro Romeu , Investigadora de Reclamaciones



Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

REGIONAL METRO NORDESTE



CASOS DESTACADOS

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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Casos Destacados

Destacado 1 (Abril de 2024)
Agencia: Departamento de la Familia; Administración de Familias y Niños
Número de Caso: SJU-24-03509 / SJU-24- 03599 / SJU-24- 03601 / SJU-24- 03602 / SJU-24- 03604 / SJU-24- 03607 / SJU-24- 03608 / SJU-24- 03610 / SJU-24- 03612 / SJU-24- 03614 / SJU-24- 03615 / SJU-24- 03617 / SJU-24- 03619 / SJU-24- 03620 / SJU-24- 03621 / SJU-24- 03623 / SJU-24- 03624 / SJU-24- 03625 / SJU-24- 03626
Asunto: Pago Subvención - Cuidado Sustituto de Adultos Mayores
Derecho: Derechos de Colectivos – Tercera Edad

La reclamante, comerciante y dueña del Hogar Osaden de cuido de personas de la tercera edad, alegó que el Departamento de la Familia, a través de la Administración de Familias y Niños, le adeudaba pagos correspondientes a cuatro participantes, lo que ocasionó el cierre del hogar en noviembre de 2023. El caso fue llevado a vista ejecutiva el 17 de octubre de 2024, reclamándose a los funcionarios el cumplimiento con dichos pagos. El 6 de diciembre de 2024 se recibió respuesta parcial y, según verificado con la reclamante el 13 de marzo de 2025, se observaron pagos efectuados.

Impacto Económico: $18,616.00

Destacado 2 (Abril de 2024)
Agencia: Departamento de Hacienda
Número de Caso: SJU-24-03492 / SJU-24-03500 / SJU-24-03501
Asunto: Falta de Pago de Reintegros de Sucesión para los Años Contributivos
Derecho: Económicos – Propiedad

La reclamante, en representación de la sucesión de herederos de su madre, denunció la dilación en el pago del reintegro contributivo correspondiente al año 2019 por parte del Departamento de Hacienda. Alegó haber radicado la Planilla de Ingresos Fiduciarios el 9 de julio de 2020 y que, a la fecha de su gestión, no había recibido los reintegros de los años 2019, 2020, 2021 y 2022 por contribuciones pagadas en exceso. En virtud de la jurisdicción conferida en el Artículo X de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, se solicitó estatus de los reintegros. Tras la reunión ejecutiva del 17 de septiembre de 2024, se informó que los casos PRYMED MEDICAL CARE INC. e IRIS VIOLETA OCHOA ROIG ESTATE habían sido discutidos y que todas las planillas fueron procesadas luego de la aprobación del Tesoro.

Impacto Económico: $29,045.00

Destacado 3 (Marzo de 2022)
Agencia: Negociado de la Policía de P.R
Número de Caso: SJU-22-02446
Asunto: Pago de Horas Acumuladas
Derecho: Derecho Laboral

El ciudadano, ex agente de la Policía que renunció el 15 de abril de 2019, reclamó el pago de horas acumuladas estatales y federales correspondientes al período del 15 de diciembre de 2018 al 28 de abril de 2019, las cuales no le fueron reconocidas al momento de su retiro. Indicó que los documentos habían sido sometidos a la Oficina de Nombramientos y Cambios a inicios de 2020, sin recibir pago alguno hasta su reclamación. Solicitó la intervención de nuestra Oficina para agilizar el trámite. Como resultado, el 3 de septiembre de 2024 el Negociado de la Policía de Puerto Rico autorizó el pago de 514 horas extras.

Impacto Económico: $10,280.00

Somos Tu Voz.

REGIONAL
METRO NORDESTE

Metro Nordeste







Actividad: Feria Multifacética de Salud y Comunidad
Auspiciada por: Municipio Autónomo de San Juan
Lugar: Placita Antonio R. Barcelo, Barrio Obrero
Participantes: Griselle Rodriguez, Investigadora de Reclamaciones



Actividad: Feria de Servicios y Salud - Orientación
Auspiciada por: Municipio Autónomo de Vega Alta
Lugar: Municipio Autónomo de Vega Alta
Participantes: Titza S. Villanueva Viust, Investigadora de Reclamaciones



Actividad: Inspección Ocular de Hidrantes
Lugar: Municipio de Comerio
Participantes: Griselle Rodríguez, Investigadora de Reclamaciones



Actividad: Mesa de servicios en el Cantón Mall
Auspiciada por: Acuerdo Colaborativo con Centro Comercial Cantón Mall
Lugar: Cantón Mall, Bayamón
Participantes: Nilda Avilés Cintrón, Investigadora de Reclamaciones

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Metro Nordeste

Actividad: Reapertura de la Oficina Regional Metro Nordeste
Lugar: Oficina Nueva, Bayamón, P.R





Somos Tu Voz.



INFORME ANUAL 2024-25

Somos Tu Voz.

REGIONAL PONCE



CASOS DESTACADOS

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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Casos Destacados

Destacado 1 (Mayo de 2025)
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillado (AAA)
Número de Caso: PON-25-0000
Asunto: Dilación en Pago de Deuda con AAA
Derecho: Derechos Sociales

Reclamante con una deuda de $27,000 con la AAA solicitó un ajuste y plan de pago. Nuestra Oficina intervino logrando que la agencia aplicara una reducción de $11,000 y estableciera un plan de pago accesible, lo que alivió su carga económica y permitió la continuidad del servicio.

Impacto Económico: $24,000.00

Destacado 2 (Mayo de 2025)
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Número de Caso: PON-25-00065
Asunto: Facturación Excesiva
Derecho: Derechos Sociales

Reclamante objetó facturas excesivas tras un cambio de contador, acumulando una deuda de más de $12,000. Nuestra Oficina gestionó la protección del balance y un plan de pago razonable, garantizando el restablecimiento del servicio de agua y evitando consecuencias mayores para el reclamante.

Impacto Económico: $12,232.25

D**estacado 3 (Julio de 2025)**
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Número de Caso: PON-25-000694
Asunto: Apelación – Ley 33
Derecho: Derechos Sociales de Consumo

Reclamante apeló facturas de consumo excesivo en 2024 sin recibir respuesta de la agencia. Nuestra Oficina radicó la reclamación, logrando que la AAA emitiera un informe que, aunque validó las lecturas, reconoció la posibilidad de ajustes excepcionales. Como resultado, se le otorgó un crédito por más de mil dólares al reclamante.

Impacto Económico: $ 1,103.20

Somos Tu Voz.

REGIONAL
PONCE

Regional de Ponce



Actividad: Reunión de Acuerdo Colaborativo con el Municipio Autónomo de Ponce y la Oficina Regional de Ponce del Ombudsman
Lugar: Alcadia del Municipio Autónomo de Ponce
Participantes: Hon, Marlese Sifre Rodríguez, Alcaldesa Municipal de Ponce, Personal de la Alcaldía, Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Daphne Espendez, Gerente Regional de Ponce,



Actividad: Feria de Servicios Bo. Río Cañas Abajo
Auspiciada por: Municipio de Juana Díaz
Lugar: Bo. Río Cañas Abajo
Participantes: Rosa Burgos, Investigadora de Reclamaciones



Actividad: Día de las Secretarias
Auspiciada:
Lugar:
Participantes: Maribel Butler, Betzaida Rosario y Jennie Cruz



Actividad: Entrega de Vehículo Oficial
Lugar: Oficina Regional de Ponce, Ombudsman P.R
Participantes: Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman, Daphne Espéndez, Gerente Regional, Rosa Burgos, Miguel Vázquez, Investigadores de Reclamaciones y Maribel Bulter, Asistente Administrativo

Somos Tu Voz.

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



CASOS DESTACADOS AÑO FISCAL 2024-2025

PROYECTO
PAISSBE

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

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.

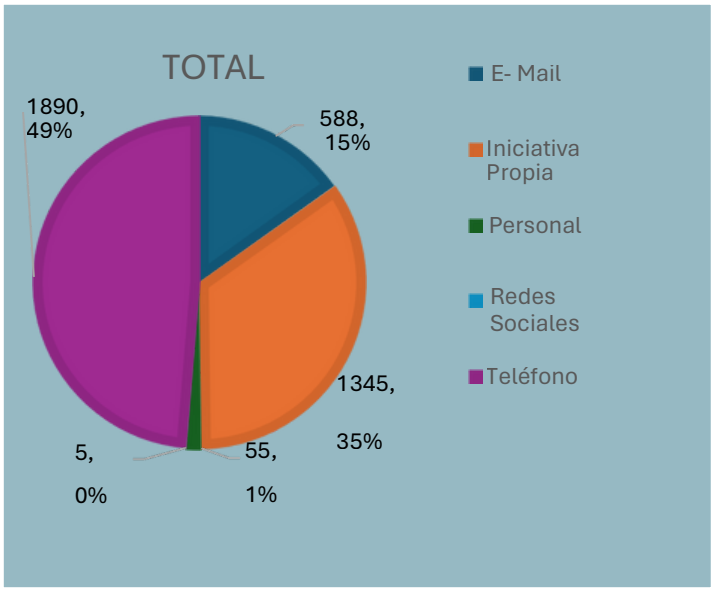
Iniciativa propia (PAISSBE)	Terceros (agencias, municipios, entidades, corporaciones, ciudadanos, etc.)
2857	1026

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



Somos Tu Voz.

PROYECTO PAISSBE

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

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 interagencial 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
Utuado	3
Vega Alta	11
Vega Baja	3
Vieques	13
Villalba	55
Yabucoa	16
Yauco	48
USA	1
Grand Total	**3883**

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Casos Destacados
AÑO FISCAL 2024-2025

Coordinación Multisectorial en Vieques/Culebra, Protección de Infraestructura Crítica

En el municipio de Vieques, se reportaron situaciones persistentes de cacería ilegal de palomas, las cuales estaban impactando de manera recurrente la infraestructura crítica que sostiene servicios esenciales provistos por Autoridad de Acueductos y Alcantarillas (AAA), LUMA Energy, T-Mobile, Liberty Communications, Claro of Puerto Rico y Hub Advance Networks (entidad privada propietaria del sistema de fibra afectado). Estas actividades afectaban no solo las instalaciones físicas, sino también los sistemas de apoyo y telemetría de la AAA provocaban puntos calientes y variaciones de voltaje en líneas de LUMA Energy, y causaban interrupciones en las comunicaciones para todos los operadores en la zona.

La naturaleza repetitiva de las averías generaba un problema logístico constante, ya que cada incidente requería la movilización de brigadas técnicas a la isla municipio, lo cual conlleva altos gastos operacionales y una compleja planificación de transporte aéreo, marítimo y terrestre, además de la coordinación con agencias locales.

Ante una solicitud formal de intervención por parte de Hub Advance Networks, el PAISSBE gestionó una respuesta multisectorial que incluyó la colaboración del municipio de Vieques, el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales (DRNA), el Cuerpo de Vigilantes, el Negociado de la Policía de Puerto Rico (NPPR) y representantes de las entidades de servicio afectadas. Como resultado, se desarrolló e implementó una campaña educativa dirigida a los cazadores, con el objetivo de concienciar sobre los riesgos y consecuencias del daño a esta infraestructura crítica que garantiza el acceso a servicios esenciales para la ciudadanía. Cabe destacar que la continuidad y estabilidad de estos servicios impacta directamente a una población estimada de **68,827.5 personas**, incluyendo a los residentes de **Vieques y Culebra**, cuyas redes de servicios se encuentran interconectadas y dependen de esta infraestructura compartida.

Gracias a esta intervención coordinada, enfocada en la prevención mediante la educación, **durante el año fiscal 2024–2025 no se reportaron incidentes adicionales**. El impacto positivo fue inmediato y medible, logrando una significativa reducción en interrupciones de servicios y en costos logísticos. En total, se evitó un gasto estimado de **$102,194.00**, correspondiente a ocho eventos que no se materializaron gracias a la acción preventiva.

Este caso ejemplifica el rol del PAISSBE como facilitador de soluciones sostenibles y costo-efectivas, aun en contextos complejos, mediante la acción interagencial y el compromiso con la protección de los servicios esenciales y los derechos de la ciudadanía.

Somos Tu Voz.

PROYECTO PAISSBE

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Casos Destacados
AÑO FISCAL 2024-2025

Expansión de Alcance: Investigación Especial sobre Hidrantes

En junio de 2025, el PAISSBE amplió su Investigación Especial sobre Hidrantes, enfocándose en la funcionalidad, seguridad y cumplimiento legal de esta infraestructura esencial para la respuesta a emergencias. Esta acción incluyó por primera vez a todas las regiones operativas de la Oficina del Procurador del Ciudadano, permitiendo un análisis más amplio y representativo de la situación a nivel isla.

La investigación reveló fallas sistemáticas en el cumplimiento de la **Ley 494-2004**, legislación vigente desde hace **dos décadas** que establece los deberes relacionados con la instalación, inspección, mantenimiento y operación de los hidrantes. Este hallazgo se reflejó en un incremento sustancial en el número de casos registrados, y en la necesidad urgente de atención interagencial.

La iniciativa reafirma el rol del PAISSBE como entidad facilitadora de cumplimiento normativo, y su compromiso con la seguridad ciudadana, la sostenibilidad de los servicios de emergencia y la protección de vidas mediante el funcionamiento efectivo de los sistemas de respuesta.

Hallazgos Adicionales: Incumplimientos Normativos Vinculados a la Infraestructura de Hidrantes

Como parte de la Investigación Especial sobre Hidrantes iniciada en **marzo de 2022**, el PAISSBE identificó fallas significativas en el cumplimiento de leyes y reglamentos relacionados con la funcionalidad, visibilidad y acceso operativo de esta infraestructura esencial para la seguridad pública.

Principales Hallazgos Normativos:

- **Ley 79-2002:** Se documentaron casos en los que trabajos de repavimentación por parte de municipios o contratistas obstruyeron el acceso a válvulas auxiliares o de control, violando lo dispuesto en esta legislación, la cual exige preservar dichos accesos durante obras de infraestructura vial.
- **Ley 267 del 11 de septiembre de 1998 y su Reglamento 7245**: Estos trabajos, además, no cumplieron con las obligaciones de marcado previo por parte de los operadores, según lo exige la normativa de prevención de daños a infraestructura subterránea. La omisión de esta medida preventiva representa un riesgo operativo y de seguridad.
- **NFPA 291 (National Fire Protection Association):** Hidrantes pintados de color rojo: En varios municipios se observaron hidrantes operacionales pintados de rojo, lo que típicamente indica que son hidrantes privados. La falta de rotulación adecuada puede llevar a errores durante emergencias, al no poder distinguir entre dispositivos públicos y privados, o entre funcionales y no funcionales, comprometiendo la respuesta de emergencia y su responsabilidad de atención.

Recomendación de Señalización Preventiva:

Como complemento a esta orientación, la OPC les ha recomendado a los municipios demarcar con pintura amarilla el área alrededor de los hidrantes, como medida preventiva para evitar su obstrucción por vehículos.

Esta recomendación está respaldada por la **Ley Núm. 22-2000 (Ley de Tránsito de Puerto Rico)**, que:

- Prohíbe estacionar frente a hidrantes o impedir su acceso, y
- Faculta a los municipios a establecer señalización adicional para reforzar el cumplimiento de estas disposiciones **(Artículos § 5169, § 5173, § 5176).**

Somos Tu Voz.

PROYECTO PAISSBE

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Casos Destacados
AÑO FISCAL 2024-2025

Consecuencias Operacionales Observadas:

•Daños a infraestructura crítica como la de la AAA,
•Interrupciones imprevistas en los servicios esenciales, y
•Gastos operacionales adicionales asociados a reparaciones y correcciones.

Resultados correctivos:

Gracias a las gestiones del PAISSBE, varios municipios ya han comenzado a:

•Restaurar el acceso físico a válvulas de control,
•Corregir la pintura y rotulación de hidrantes según estándares reconocidos,
•Implementar demarcaciones viales en áreas adyacentes a los hidrantes.

Aunque el ritmo de respuesta varía, la integración de estas medidas evidencia un progreso concreto hacia el cumplimiento normativo, la prevención de emergencias y la protección de infraestructura crítica.

Participación Educativa y Divulgación Técnica del PAISSBE

Durante el año fiscal **2024–2025**, el PAISSBE fue convocado en múltiples ocasiones para participar en seminarios, talleres y reuniones técnicas organizadas por entidades del sector público y privado, con el objetivo de educar y orientar sobre el cumplimiento de normativas vigentes vinculadas a la protección de infraestructura crítica.

Las intervenciones del PAISSBE se enfocaron en temas como:

•Reglamentación sobre excavaciones seguras.
•Manejo de emergencias vinculadas a servicios básicos.
•Consecuencias del incumplimiento de protocolos operacionales.
•Lecciones aprendidas a partir de casos atendidos por el programa.

Entre las entidades que han solicitado la participación del PAISSBE en estos foros se encuentran la AAA, LUMA Energy, Liberty Communications, Claro of Puerto Rico, Hub Advance Networks, contratistas privados y diversos municipios.

Estas actividades educativas permitieron exponer casos reales que pudieron haberse evitado mediante el cumplimiento riguroso de las normas existentes, reforzando así el rol del PAISSBE como ente facilitador de cumplimiento y prevención.

Este componente educativo no solo fortalece las capacidades de los participantes, sino que también promueve una cultura de responsabilidad compartida para garantizar la sostenibilidad y seguridad de los servicios esenciales en Puerto Rico.

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.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

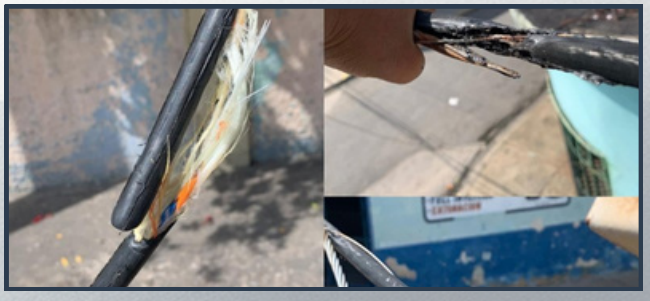
PROYECTO PAISSBE







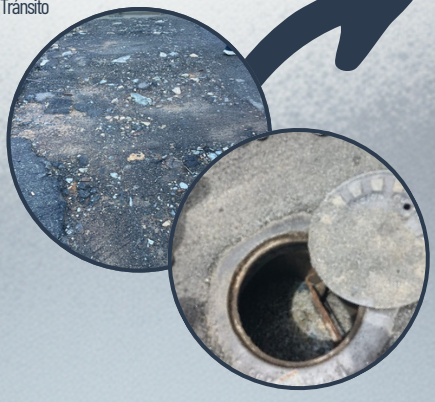
Asunto: LUMA: Punto de Conexión: PR 141 Km 14.2, Barrio Mameyes, Sector La Salsa en Jayuya
Persona(s) afectada(s): 560 familias del Municipio de Jayuya
Impacto Económico: $3,416,776.00 (incluye orden de cambio adicional de $12,150.65) Costos logísticos y operacionales asociados a interrupciones eléctricas no estimados, ascendentes $19,437.
Agencia(s) y/o Entidades concernidas: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), LUMA Energy, Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), Dirección de Excavaciones, Demoliciones y Tuberías (DEDT)



Asunto: Protección de Infraestructura Crítica y Servicios Esenciales – Isla Municipio de Vieques
Persona(s) afectada(s): 68,827.5 (incluye Vieques y Culebra, dado que los servicios se interrelacionan)
Impacto Económico: $102,194.00 (8 averías, con un costo promedio estimado de $12,774.25 c/u)
Agencia(s) y/o Entidades concernidas: Hub Advanced Networks (peticionaria), Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), LUMA Energy, T-Mobile, Claro, Municipio de Vieques, Departamento de Recursos Naturales y Ambientales (DRNA), Cuerpo de Vigilantes, Negociado de la Policía de Puerto Rico (NPPR)



Asunto: ACT: Solicitud de Atención Urgente sobre Condiciones de Seguridad en el Expreso PR-52 de Salinas a Cayey
Persona(s) afectada(s): Usuarios del Expreso PR-52, especialmente conductores y peatones en el tramo Salinas-Cayey
Impacto Económico: $100,000
Agencia(s) y/o Entidades concernidas: Autoridad de Carreteras y Transportación (ACT), Metropistas, Policía de Tránsito



Asunto: AAA: Marcado de utilidades y Registro Sistema GYS: Calle Espada, Mayagüez, P.R
Persona(s) afectada(s): Residentes de la Calle General del Valle, Mayagüez
Agencia(s) y/o Entidades concernidas: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), Municipio de Mayagüez, Contratista

Somos Tu Voz.

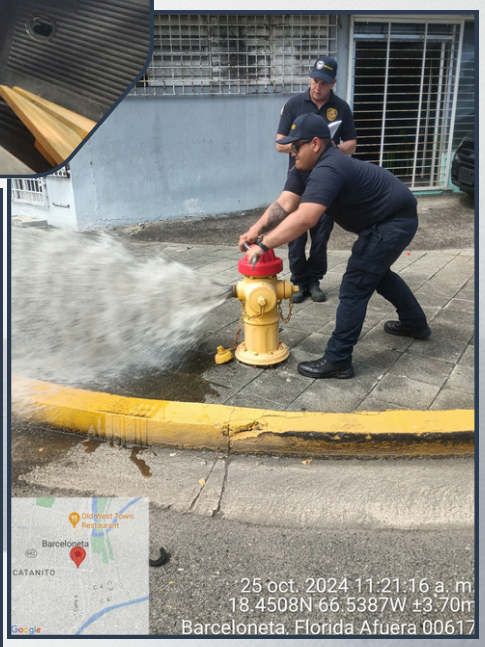
OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

PROYECTO PAISSBE

Investigación Especial Hidrantes - Funcionalidad, Cumplimiento Legal y Seguridad Pública

Somos Tu Voz.







Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Conclusión
AÑO FISCAL 2024-2025

Este informe refleja el compromiso del PAISSBE con la ciudadanía y destaca la necesidad de institucionalizar el programa como una herramienta permanente de protección social.

En base a la gestión realizada, la información suministrada y los números alcanzados, se recomienda su formalización mediante Orden Administrativa o Reglamento, así como la asignación de recursos humanos y tecnológicos para fortalecer su continuidad.

Además, se enfatiza la importancia de implementar un programa de capacitación continua para el equipo, que permita actualizar y desarrollar las competencias necesarias para enfrentar los retos cambiantes en la gestión de los servicios esenciales. Esperamos que este informe cumpla con lo solicitado y le sea de utilidad. Si necesita más información o tiene alguna otra consulta, no dude en preguntar.



Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

PROYECTO PAISSBE



INFORME ANUAL 2024-25

Somos Tu Voz.

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



INFORME DE REGLAMENTOS AÑO FISCAL 2024-2025

PEQUEÑOS NEGOCIOS

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Procuraduría De Pequeños Negocios

AÑO FISCAL 2024-2025

Durante el último año, la Procuraduría de Pequeños Negocios no solo se enfocó en atender reglamentos, casos e investigaciones relacionados con los pequeños comerciantes, sino también en abordar asuntos de impacto significativo para la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico. Este enfoque integral reafirma nuestro compromiso con todos los ciudadanos, porque ¡Somos Tu Voz!

Así mismo, la Procuraduría de Pequeños Negocios asumió un rol proactivo al brindar asesoramiento y capacitación a nuevos emprendedores en áreas esenciales como la gestión pública, finanzas y desarrollo empresarial.

Como parte de una iniciativa propia, el Procurador de Pequeños Negocios estableció un contacto directo con artesanos y pequeños comerciantes del Viejo San Juan y de otros municipios, realizando visitas personalizadas para conocer sus necesidades y ofrecer soluciones efectivas.

Dentro de este mismo orden de ideas, a continuación, se presenta el Informe de Reglamentos durante el año fiscal 2024-2025 por la Procuraduría de Pequeños Negocios:



Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico
Somos Tu Voz.

Informe de Reglamentos
AÑO FISCAL 2024-2025

Núm. de Reglamento	Nombre	Agencia	Estado
NEG-25-00001	Reglamento para el uso de las plataformas digitales para realizar transacciones y trámites relacionados a vehículos de motor por las entidades comerciales.	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-25-00002	Primera enmienda al Reglamento 8645, Reglamento para la imposición de gravamenes bajo la Ley Núm. 22-2000, Ley de vehículos y tránsito de PR	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Análisis de Flexibilidad Final Recibido
NEG-25-00003	Tercera Enmienda al Reglamento 9119, Reglamento para establecer los requisitos de certificación, expedición, uso de estacionamiento en forma de rótulos removible para personas con impedimentos físicos	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Análisis de Flexibilidad Final Recibido
NEG-25-00004	Reglamento para el manejo de prácticas agrícolas en el ELA de PR Ley 140-2015, Según Enmendada	Depto. de Agricultura	Aval Condicionado
NEG-25-00005	Análisis de Flexibilidad Administrativa Inicial y Reglamento sobre la industria de Gas Natural y Materiales Peligrosos y Conducción por tuberías	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-25-00006	Reglamento de Zonificación Municipio de San Juan	Junta de Planificación	Aval Condicionado
NEG-25-00007	Reglamento Núm. 48 para regir las operaciones asignadas especial para gastos administrativos	Depto. de Hacienda	Aval Condicionado
NEG-25-00008	Reglamento Núm. 48 para regir las operaciones asignadas especial para gastos administrativos durante el año Electoral (FINAL)	Depto. de Hacienda	Análisis de Flexibilidad Final Recibido
NEG-25-00009	Depto. de Salud - Reglamento del Secretario de Salud Núm. 156 C.	Depto. de Salud	Reglamento Retirado por la Agencia
NEG-25-00010	Reglamento para la adquisición de bienes y servicios en la Autoridad de Asesoría Financiera y Agencia Fiscal de Puerto Rico	Autoridad Asesoria Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	Aval Condicionado

Informe de Reglamentos
AÑO FISCAL 2024-2025

Núm. de Reglamento	Nombre	Agencia	Estado
NEG-25-00011	Reglamento para el manejo, la disposición de neumáticos desechados y para establecer las tarifas.	Depto. de Recursos Naturales y Ambientales	Aval Condicionado
NEG-25-00012	Segunda Enmienda al Reglamento 9169 para certificado de licencia de conducir	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-25-00013	Primera Enmienda al Reglamento 8589 del Depto. de Transportación y Obras Públicas	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Análisis de Flexibilidad Final Recibido
NEG-25-00014	Reglamento para el arrendamiento, ventas y concesión de permisos de entrada y ocupación de los terrenos, propiedades y estructuras pertenecientes a la Autoridad de Tierras	Autoridad de Tierras	Aval Condicionado
NEG-25-00015	Departamento de Agricultura Análisis de Flexibilidad Reglamento de Plaguicidas	Depto. de Agricultura	Aval Condicionado
NEG-25-00016	Segunda Enmienda al Reglamento 9169 - (FINAL)	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Análisis de Flexibilidad Final Recibido
NEG-25-00017	Reglamento de Comisión de Juegos del Gobierno de P.R/ Enmiendas al Reglamento de Apuestas del Negociado del Deporte Hípico	Comisión de Juegos del Gobierno de P.R	Aval Condicionado
NEG-25-00018	Comisión de juegos del Gobierno de PR/ Enmiendas al Reglamento de Apuestas del Negociado del Deporte Hípico	Comisión de Juegos del Gobierno de P.R	Aval Condicionado
NEG-25-00019	Reglamento para Enmendar el Reglamento de estándares de calidad de agua de P.R	Depto. de Recursos Naturales y Ambientales	Reglamento o Informe Soemtido
NEG-25-00020	Reglamento para regular la venta y uso de refrigerantes	Depto. de Asuntos del Consumidor	Aval Condicionado

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico
Somos Tu Voz.

Informe de Reglamentos
AÑO FISCAL 2024-2025

Núm. de Reglamento	Nombre	Agencia	Estado
NEG-25-00021	Reglamento para la autorización y registro de Cooperativas de Ahorro y Crédito Foráneos	Corp. para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de P.R	Aval Condicionado
NEG-25-00022	Informes y Listas de Reglamentos del Depto. de la Familia	Depto. de la Familia	Informe Anual Recibido
NEG-25-00023	Reglamento para la Industria de Gas Natural, Materiales Peligrosos y Conducción por Tuberías	Depto. de Transportación y Obras Públicas	Informe Final Enviado
NEG-25-00024	Reglamento de la Ley General de Sociedades Cooperativas de 2004	Corp. para la Sup. y Seg. de Cooperativas de P.R	Aval Condicionado
NEG-25-00025	Reglamento Ley-23-2023	Depto. de Salud	Aval Condicionado
NEG-25-00026	Junta de Planificación Reglamento Conjunto 2023	Junta de Planificación	Reglamento o Informe Sometido
NEG-25-00027	Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de P.R (JRTPR) - Reglamento sobre servicio universal	Negociado de Telecomunicaciones de P.R	Aval Condicionado
NEG-25-00028	Reglamento de la OCIF de la Ley de Bancos de P.R	Oficina del Comisionado de Instituciones	Aval Condicionado

Somos Tu Voz.

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

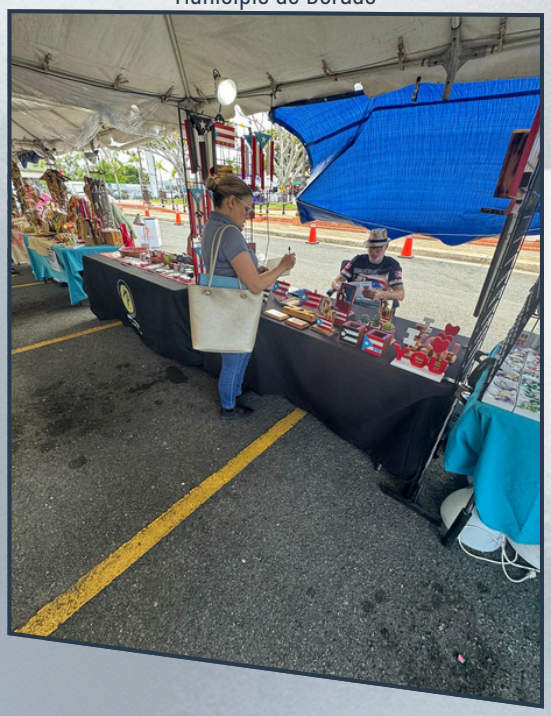
PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Somos Tu Voz.

Reunión con la Asociación de Servicios a la Niñez (ASENI)
Asunto: Reclamación sobre los Fondos Federales Child Care



Orientación a Pequeños Comerciantes,
Municipio de Dorado





Reunión con el Departamento de Desarrollo Económico
Asunto: Fondos Federales a Pequeños y Medianos Comerciantes

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

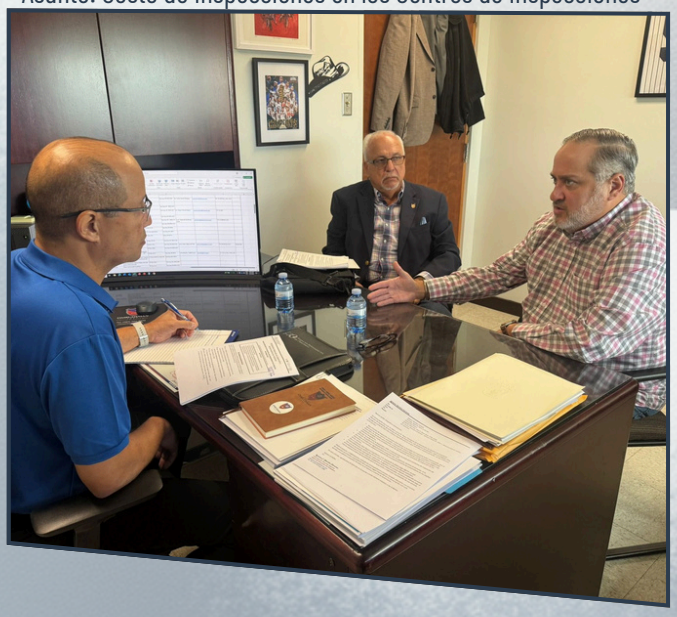
PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Somos Tu Voz.

Reunión con Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)
Asunto: Costo de Inspecciones en los Centros de Inspecciones



Reunión con los Presidentes de las Asociaciones de los Centros de Inspecciones y Centro Unido de Detallistas de Puerto Rico
Asunto: Costo de Inspecciones en los Centros de Inspecciones





Reunión con el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)
Asunto: Costo de Inspecciones en los Centros de Inspecciones

Somos Tu Voz.



INFORME ANUAL 2024-25

Somos Tu Voz.

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA DE SISTEMA DE SEGURIDAD DE BANCOS DE INFORMACIÓN



CASOS DESTACADOS AÑO FISCAL 2024-2025

PROCURADURÍA PESSBIG

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Casos Destacados
AÑO FISCAL 2024-2025

1. **Manejo de Activos Públicos: Escuelas Cerradas en desuso Puerto Rico" (2000–2018)**

La Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman) trabajó el seguimiento a la investigación sobre las escuelas públicas cerradas en desuso en Puerto Rico, enfocándose en las gestiones y transacciones realizadas con relación a estas propiedades inmuebles. El marco de análisis comprendió las escuelas cerradas desde el año 2000 hasta el 2018, período en el cual se identificaron un total de 767 planteles escolares cerrados a lo largo de la isla.

Principales Hallazgos al año 2025:

- 42 escuelas han sido vendidas de manera formal.
- 146 escuelas en desuso cuentan con contratos vigentes destinados a otros fines públicos, instituciones sin fines de lucro, municipios y agencias de gobierno.
- 66 escuelas se encuentran actualmente en trámite de contrato de arrendamiento o usufructo.
- 413 escuelas —más de la mitad de los planteles investigados— permanecen sin uso ni gestión administrativa alguna.
- 100 escuelas tienen algún tipo de desarrollo propuesto en el municipio correspondiente; sin embargo, dichos proyectos no se han concretado.

Las propiedades de las escuelas cerradas constituyen activos del Gobierno de Puerto Rico, por lo que su administración y disposición requieren ser atendidas con mayor prioridad. Sin embargo, de acuerdo con la información recopilada, en muchos casos los contratos de venta, arrendamiento o usufructo se han dilatado debido a que el Gobierno no cuenta con información clara y actualizada sobre sus propios activos, particularmente en lo relacionado con escrituras, títulos de propiedad y mediciones de terreno (mesuras).

Esta falta de claridad administrativa retrasa los procesos y provoca que las propiedades permanezcan abandonadas por largos períodos. El efecto inmediato de este retraso es el deterioro físico acelerado de las estructuras escolares, lo cual reduce significativamente las posibilidades de venta o reutilización, y en consecuencia, disminuye el valor de la propiedad y la probabilidad de que el Gobierno obtenga un precio justo o razonable en el mercado.

De las 767 escuelas identificadas, apenas 154 han tenido algún tipo de transición hacia otro uso mediante venta o contrato. Sin embargo, incluso dentro de este grupo, persisten serios problemas:

- Algunas escuelas con contratos vigentes permanecen cerradas y sin uso efectivo.
- Investigaciones previas del Ombudsman ya habían identificado casos en los que estos planteles se encontraban vandalizados, en condiciones de abandono y con evidente falta de mantenimiento, aun cuando oficialmente figuraban como activos con un contrato o propuesta de reutilización.

Este panorama evidencia que el aprovechamiento real de las escuelas cerradas es aún más limitado que lo que reflejan las cifras contractuales, pues un número significativo de propiedades no está cumpliendo la función para la cual fueron destinadas.

Conclusión y Recomendación:

El Ombudsman hace un llamado urgente a las agencias concernidas a establecer un plan de acción coordinado, con inventarios actualizados, escrituras en orden y procesos ágiles de disposición de propiedades, a fin de detener el deterioro progresivo de estos activos públicos.
Cada escuela cerrada que permanece en abandono representa no solo una pérdida patrimonial para el Estado, sino también una oportunidad desperdiciada para la comunidad que podría beneficiarse de su reutilización. Atender esta situación con prontitud y responsabilidad es esencial para proteger el patrimonio público y garantizar que los bienes del Estado se utilicen en beneficio del pueblo de Puerto Rico. "Cuando una escuela se cierra, se abre una responsabilidad pública y el Ombudsman vela por la Protección de los Activos de Puerto Rico y es la Voz en esas comunidades."



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión
AÑO FISCAL 2024-2025

III Simposio del Ombudsman – "Visibilizando los Derechos de los Más Vulnerables", 26 de junio de 2025 – Las Piedras, Puerto Rico

El Tercer Simposio del Ombudsman se llevó a cabo con el propósito de visibilizar las necesidades, luchas y derechos de las poblaciones más vulnerables de Puerto Rico. Bajo el lema "Todos Somos Tu Voz, Visibilizando los Derechos de los Más Vulnerables", esta jornada de trabajo reafirmó el compromiso del Ombudsman de servir como puente entre el pueblo y el gobierno, promoviendo un trato justo, digno y equitativo para todas las personas.

Este encuentro no solo fue un espacio de reflexión, sino un llamado a la acción: escuchar, aprender y actuar en favor de quienes han sido históricamente marginados de los procesos de gestión pública.

Ponencias y Participaciones Destacadas:

- Lcdo. Ever Padilla Ruíz, Director Ejecutivo de la Comisión de Derechos Civiles, abordó el tema de la Trata Humana y los principales retos en la protección de derechos, destacando la urgencia de garantizar acceso equitativo a la justicia.
- Joyce Dávila Paz, Directora Ejecutiva de la Alianza de Autismo en Puerto Rico, compartió testimonios sobre la realidad de las familias con hijos dentro del espectro autista, invitándonos a construir entornos más empáticos e inclusivos.
- Dra. Yolanda Varela Rosa, Procuradora de las Personas de Edad Avanzada, destacó la importancia de promover entornos dignos y seguros para la población adulta mayor, proponiendo una mirada más sensible y activa hacia el envejecimiento.
- Lcdo. Juan J. Troche Villeneuve, Defensor de las Personas con Impedimentos y Director Ejecutivo de Enlace con la Comunidad Sorda, presentó los avances y retos en materia de accesibilidad y reconocimiento pleno de los derechos de esta población.

Panel Interagencial: Desafíos en la Protección de Derechos:

- Agente Especial Rebecca González Ramos, ICE – Homeland Security
- Teniente Coronel Eliezer Colón Flores, Policía de Puerto Rico
- Dra. Beverly Morro Vega, Sub-Secretaria de Asuntos Académicos de DE, en representación del Departamento de Educación

Este diálogo interagencial permitió examinar los desafíos que enfrentan los ciudadanos al momento de acceder a las agencias de gobierno, y reflexionar sobre cómo estas instituciones pueden mejorar sus respuestas con sensibilidad, coordinación y humanidad.
El Simposio reafirmó que proteger los derechos humanos es una tarea colectiva. Desde nuestras diferentes funciones, profesiones y experiencias, estamos llamados a construir un Puerto Rico más justo, más humano y verdaderamente inclusivo para todos, porque Todos Somos Tú Voz.

Somos Tu Voz.

PROCURADURÍA PESSBIG



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión
AÑO FISCAL 2024-2025

Acuerdo Colaborativo con Escuela de Derecho y Clínica Legal de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, Practica Legal en el Ombudsman

Resumen de Experiencia – Estudiantes de Derecho en la Oficina del Ombudsman

La Oficina del Procurador del Ciudadano, Ombudsman de Puerto Rico, reafirma su compromiso con la formación de futuros profesionales del Derecho mediante la integración de estudiantes de internado y pro-bono de la Clínica Jurídica de la Escuela de Derecho de la PUCPR.

Confiamos en que el esfuerzo conjunto, la dedicación de los equipos de trabajo y el respaldo institucional del Ombudsman harán de este proyecto una experiencia de alto impacto, tanto para los estudiantes que se forman en el servicio público como para la ciudadanía a la que representamos. Esta colaboración permite incorporar nuevas voces, miradas y talentos al quehacer del Ombudsman, fortaleciendo nuestra misión de velar por los derechos de todos.

Fue un placer recibirles y compartir esta experiencia de aprendizaje mutuo. Agradecemos profundamente su compromiso, su sensibilidad y su disposición de ponerse al servicio del pueblo.

Somos Tu Voz… y estamos formando nuevas voces, que se unan para defender los derechos de nuestra gente.

Somos Tu Voz.

PROCURADURÍA
PESSBIG



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión
AÑO FISCAL 2024-2025

Adiestramiento de ASSMCA a empleados de Ombudsman febrero de 2025

La Oficina del Procurador del Ciudadano, Ombudsman de Puerto Rico, coordinó junto con ASSMCA la celebración del Taller Brigada de Esperanza, dirigido a todo el personal de la institución como parte de los esfuerzos para promover un ambiente laboral saludable, motivacional y centrado en el servicio al pueblo.

La actividad, fue realizada los días 20 y 21 de febrero de 2025, como parte de las actividades en las nuevas instalaciones de la Oficina Central del Ombudsman, en Bayamón. Se ofreció una valiosa oportunidad para fortalecer el sentido de equipo, renovar el compromiso institucional y adquirir herramientas emocionales y profesionales que aportan directamente a la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía.

Gracias a la colaboración de ASSMCA, a través de su División de Escenarios de Trabajo Saludables, el taller resultó altamente provechoso para todos los empleados participantes, reafirmando que el bienestar del equipo es esencial para cumplir con la misión de la Oficina, ¡cuidando a quienes cuidan del pueblo!

Somos Tu Voz.

PROCURADURÍA
PESSBIG

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA PESSBIG

Somos Tu Voz.



Vista Pública - Reglamento de DTOP
Sobre Propiedad Inmueble del Gobierno de PR



Escuelas Cerradas en el Manejo de Activos Público

PROCURADURÍA PESSBIG

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

PROCURADURÍA DE TRANSPORTE PÚBLICO



CASOS DESTACADOS AÑO FISCAL 2024-2025

TRANSPORTE PÚBLICO

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Casos Destacados
AÑO FISCAL 2024-2025

1)Inspección Ocular Semáforo Ave. de la Constitución (Distrito Capitolino)

En atención a la reclamación PTP-25-00135 la Procuraduría de Transporte Público realizó una inspección ocular los días 23 y 24 de octubre de 2024 en el semáforo ubicado frente al Distrito Capitolino, luego de que LUMA Energy desconectara la unidad tras atender un accidente vehicular que afectó el poste que alimentaba la caja de control.

La desconexión se ejecutó sin coordinación previa con el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), dejando el semáforo desenergizado y creando un riesgo significativo para los peatones que transitan diariamente por el área.

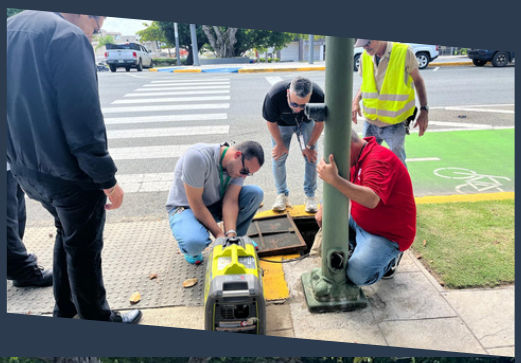
Ante esta situación, la Procuraduría convocó a personal del DTOP, la Superintendencia del Capitolio, la Unidad de Semáforos y la Unidad de Paradas Frecuentes, con el propósito de identificar soluciones y restablecer la operación segura del dispositivo.

La evaluación conjunta confirmó la necesidad de reinstalar la cablería desde el regulador hasta la unidad de control. El Ing. Gabriel González (DTOP), junto con personal del Capitolio, logró restablecer provisionalmente la operación y se acordó completar la energización mediante la instalación de un main breaker y un poste adicional.

Esta coordinación interagencial permitió establecer un plan de trabajo dirigido a salvaguardar la seguridad de los peatones y garantizar la continuidad del tránsito vehicular en una zona de alta concurrencia.

El caso reafirma la importancia de la acción coordinada entre las agencias concernidas y la intervención de la Oficina del Ombudsman para atender situaciones que impactan directamente la seguridad ciudadana.







Somos Tu Voz.

TRANSPORTE PÚBLICO

Casos Destacados
AÑO FISCAL 2024-2025

2)Inspección del Terminal de Lanchas de Cataño – San Juan, Puerto Rico

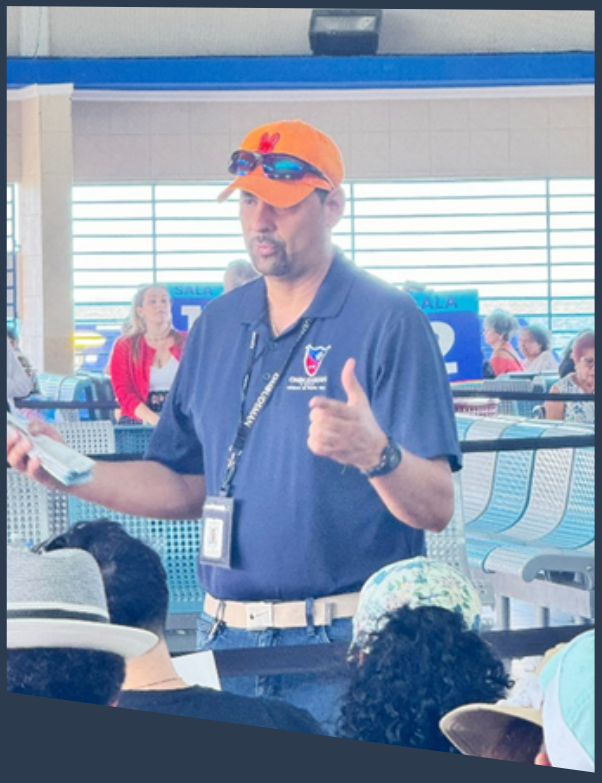
La Procuraduría de Transporte Público llevó a cabo una inspección el 17 de enero de 2025 en el Terminal de Lanchas de Cataño, con el objetivo de evaluar las condiciones operacionales del servicio de transporte marítimo y verificar el cumplimiento con los parámetros establecidos para la atención al pasajero.

Durante la intervención se administraron encuestas a aproximadamente 500 usuarios para obtener información sobre el funcionamiento general del servicio, incluyendo operación de embarcaciones, tiempos de espera, accesibilidad, condiciones físicas del terminal y canales de información al público.

La inspección ocular confirmó que el servicio opera tres embarcaciones activas, con capacidades entre 146 y 292 pasajeros, y un tiempo estimado de viaje de diez minutos. El personal del muelle y los sistemas de seguridad mantuvieron el flujo operacional de manera ordenada. Se identificaron deficiencias puntuales, entre ellas la falta de máquinas de meriendas, un terminal ATH fuera de servicio y ausencia de notificaciones oportunas ante cancelaciones.

La Procuraduría también gestionó una queja relacionada con el acceso a los baños del terminal, coordinando su atención inmediata con el personal correspondiente.

Esta gestión contribuyó a fortalecer la supervisión del servicio y reafirmó el compromiso de la Procuraduría de Transporte Público con la verificación continua de las facilidades de transporte marítimo, promoviendo servicios accesibles, seguros y adecuados para la ciudadanía.







Casos Destacados
AÑO FISCAL 2024-2025

3)Fiscalización de la Ciclovía Distrito Capitolino

La Procuraduría de Transporte Público culminó un proceso investigativo dirigido a atender condiciones que comprometían la seguridad de la ciclovía entre el Parque Luis Muñoz Rivera y el balneario El Escambrón, en el Distrito Capitolino.

La intervención inició tras constatarse el deterioro de la superficie, la ausencia de divisores entre el tránsito vehicular y el carril ciclista, y la falta de una demarcación adecuada, factores que aumentaban el riesgo para los usuarios del corredor.

En el ejercicio de sus funciones, la Procuraduría llevó a cabo inspecciones oculares en el área, documentó las fallas identificadas, emitió las recomendaciones pertinentes y requirió acciones correctivas a la agencia con jurisdicción. Como resultado directo de esta gestión, se completaron mejoras estructurales, incluyendo la instalación de postes divisores a lo largo de la ruta y la rehabilitación de tramos deteriorados.

Esta gestión permitió restablecer la seguridad y funcionalidad de la ciclovía, beneficiando directamente a ciclistas, corredores y peatones que utilizan diariamente la vía. A su vez, reafirma el compromiso de la Procuraduría de Transporte Público con la fiscalización efectiva, la protección de los ciudadanía y el fortalecimiento de iniciativas de movilidad segura en Puerto Rico.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Casos Destacados

AÑO FISCAL 2024-2025

4)Conversión de Licencias a Real ID Departamento de Transportación y Obras Pública (DTOP)

La Procuraduría de Transporte Público atendió diversos casos de ciudadanos que enfrentaron dificultades al intentar convertir sus licencias al formato Real ID, debido a limitaciones en la verificación de certificados de nacimiento emitidos en algunos estados de los Estados Unidos.

En el ejercicio de sus funciones, la Procuraduría realizó gestiones con el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) para clarificar el proceso de validación. La agencia confirmó la existencia de restricciones en la integración de datos provenientes de ciertos estados y notificó que, tras acuerdos recientes, es posible validar información de 50 estados, con excepción de New York y Texas, cuyos sistemas aún no están enlazados al mecanismo requerido para el Real ID.

Con esta actualización, la Procuraduría coordinó el referido de los ciudadanos afectados al personal especializado del DTOP, asegurando que sus casos fueran evaluados conforme al procedimiento vigente y que pudieran completar la conversión cuando correspondiera.

Esta intervención reafirma la importancia del rol de la Procuraduría de Transporte Público en aclarar procesos, atender barreras administrativas y garantizar que la ciudadanía tenga acceso justo y adecuado a los servicios esenciales del DTOP.



Somos Tu Voz.

TRANSPORTE PÚBLICO



Recomendaciones – Proyectos de Ley
AÑO FISCAL 2024-2025

Proyecto de la Cámara 536 (PC0536)

Título: Para enmendar la Ley Núm. 22-2000, según enmendada, conocida como la "Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico", a los fines de permitir la radicación digital de querellas sobre accidentes de tránsito mediante la aplicación CESCO Digital; y para otros fines relacionados.

La Procuraduría de Transporte Público examinó el Proyecto de la Cámara 536, dirigido a autorizar el uso de una aplicación móvil para la radicación de informes de accidentes de tránsito. El análisis resaltó la necesidad de precisar el procedimiento para la generación de informes policiacos, los plazos de disponibilidad para las partes interesadas y los criterios de supervisión del uso de la herramienta tecnológica.

Asimismo, se identificaron riesgos inherentes a la radicación remota, incluyendo la posibilidad de fraude, la ausencia de controles de seguridad adecuados y la falta de disposiciones claras para atender situaciones que requieran intervención presencial de un oficial. Igualmente, se observó la carencia de parámetros sobre las responsabilidades operacionales y las sanciones aplicables.

En ejercicio de su función fiscalizadora, la Procuraduría recomendó incorporar términos definidos, medidas de seguridad robustas, mecanismos antifraude y responsabilidades claramente establecidas, a fin de salvaguardar la integridad del proceso y asegurar el cumplimiento del marco legal vigente.

Proyecto de la Cámara 491 (PC0491)

Título: Para enmendar el Artículo 23.01 de la Ley 22-2000, según enmendada, conocida como "Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico", a los fines de implementar un sistema de notificación electrónica a través de la aplicación de CESCO Digital, correo electrónico o mensaje de texto, a todos los ciudadanos propietarios de vehículos cuyo marbete esté próximo a expirar, con el fin de recordarles con suficiente antelación la necesidad de proceder con la renovación; y para otros fines relacionados.

La Procuraduría de Transporte Público evaluó el P. de la C. 491, dirigido a optimizar el proceso de renovación del marbete digital. Aunque se reconoce el adelanto tecnológico y la eficiencia de CESCO Digital, se identificaron preocupaciones sobre la accesibilidad para personas de edad avanzada y para quienes no utilizan herramientas tecnológicas.

El análisis destacó que, al eliminarse la pegatina física con la fecha de expiración, aumenta el riesgo de que los conductores olviden renovar a tiempo. Las notificaciones electrónicas propuestas, correo o mensajes de texto, no resultan plenamente confiables, dado que una parte significativa de la población no utiliza correo electrónico o cambia con frecuencia su número telefónico.

Como medida correctiva, la Procuraduría recomendó incorporar recordatorios de renovación mediante correo postal y permitir la participación de las aseguradoras en este proceso, de forma que puedan enviar comunicaciones impresas a sus clientes y contribuir a la regularidad y cumplimiento del proceso de renovación.

Somos Tu Voz.

TRANSPORTE PÚBLICO

Somos Tu Voz.



INICIATIVAS INVESTIGACIONES Y GESTIÓN

Del Ombudsman

A lo largo del Año Fiscal 2024-2025, el Ombudsman impulsó iniciativas claves, abordó investigaciones especiales y promovió gestiones dirigidas a atender, con seriedad y compromiso, los reclamos y preocupaciones más apremiantes de los ciudadanos. A través de su gestión identificó asuntos apremiantes, promoviendo soluciones, iniciativas e investigaciones especiales con el fin de garantizar un servicio eficiente y sensible para toda la ciudadanía. Esta sección presenta un recuento de esos esfuerzos, destacando las gestiones más relevantes, así como las iniciativas e investigaciones especiales de mayor impacto y aportaciones que han distinguido la gestión del Ombudsman durante este Año Fiscal.











INFORME ANUAL 2024-25

Iniciativas, Investigaciones y Gestión

DEL OMBUDSMAN AÑO FISCAL 2024-2025

Reclamo de Confinados sobre pagos de incentivos federales por la Pandemia del COVID
Departamento de Corrección – Departamento de Hacienda
Todas las instituciones penales

Con fecha de marzo de 2024, la Oficina del Procurador del Ciudadano recibió una solicitud de ayuda del Departamento de Corrección y Rehabilitación, para ver cómo se podía agilizar el pago de los incentivos federales por COVID, que implican más de 8,252 reclamos. A su vez, la OPC había recibido peticiones particulares sobre el mismo asunto, de varios confinados. En efecto, esto requirió reuniones con el entonces Secretario de Hacienda, Lcdo. Nelson J. Pérez Méndez, así como con la ex – Secretaria de Corrección, Sra. Ana Escobar Pabón. La gestión de la OPC produjo la aceleración del pago a 2,657 confinados, para un total de pagos por $2,601,435.72.

A principios del año 2025, nos reunimos con el actual Secretario del Departamento de Corrección y Rehabilitación, Lcdo. Francisco Antonio Quiñones Rivera, dándole seguimiento a todos y a cada uno de los confinados que aún no ha recibido su pago o que no hay certeza de ello. El número de confinados que aún se desconoce si recibieron todos los pagos podría ascender a 5,595. Esta investigación continúa, y podría representar pagos por más de cuatro millones de dólares.





Somos Tu Voz.

Reclamo de Médicos Residentes
Hospital – Departamento de Salud
Aguadilla Puerto Rico

Una representante de un grupo de 7 médicos residentes en el Hospital Buen Samaritano de Aguadilla se nos acercó porque no habían recibido su paga durante los meses de enero, febrero y marzo de 2025.A esa fecha les debían unos $33,600.00. Inmediatamente procedí a reunirme con el Dr. Víctor Ramos, Secretario del Departamento de Salud, quien se comprometió a pagar lo adeudado, siempre y cuando los médicos residentes hubiesen cumplido con los documentos correspondientes. En efecto eso se corroboró y se les pagó lo adeudado a los perjudicados, incluyendo los meses de abril, mayo y junio, para un gran total de $67,200.00.



Iniciativas, Investigaciones y Gestión

DEL OMBUDSMAN AÑO FISCAL 2024-2025





Dinero Retenido por Retiro
Sr. E.R.H.
Camuy, Puerto Rico

El Sr. E.R.H. trajo ante mi atención a inicios de 2025, que la Administración de Retiro le había retenido unos $30,000.00 por un error cometido por ellos. Inmediatamente me comuniqué con el Lcdo. Luis Collazo Rodríguez, Director Ejecutivo de la Administración, quien se comprometió a evaluar el asunto. En efecto, para finales del mes de marzo de 2025, se le hizo llegar el pago de $30,000.00 al Sr. E.R.H., por parte del Sistema de Retiro.

Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.

Iniciativas, Investigaciones y Gestión

DEL OMBUDSMAN AÑO FISCAL 2024-2025

Proyecto de Agua Potable
Bo. Cibao (Parcelas Nuevas)
Camuy, Puerto Rico

Un residente del Bo. Cibao de Camuy se nos acercó ante la precaria situación de flujo de agua potable a cerca de 12 residencias en las Parcelas Nuevas de ese barrio. Nos reunimos con el Ing. José Rivera, Director de la Región Norte de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, y miembros de la Comunidad, en abril de 2024 y los trabajos para atender la situación fueron realizados en septiembre de 2024, a un costo de $120,00.00, para satisfacción de la comunidad. Esto requerirá varias reuniones y coordinaciones con el portavoz de la Comunidad, el Sr. Denis Sánchez Cordero y el Director Regional de la AAA.



Iniciativas, Investigaciones y Gestión

DEL OMBUDSMAN AÑO FISCAL 2024-2025

Coordinación con el Departamento de Educación y la Alianza de Autismo

Esta coordinación se realiza, con el fin de que el Departamento de Educación, cumpla con los acuerdos contraídos, así como lo que estipula el Articulo 8 de la Ley Núm. de 13 de agosto de 2024, que permitan la matrícula de esta población y su desempeño al máximo de sus capacidades. En los últimos 5 años esta población ha aumentado en un 300% en Puerto Rico. Actualmente se coordina con el Departamento de Educación el cumplimiento de la Ley Núm. 163. Esto requirió una reunión con el Secretario, Hon. Eliezer Ramos Parés y su equipo de trabajo, con fecha de 22 de septiembre de 2025.



Somos Tu Voz.

Iniciativas, Investigaciones y Gestión

DEL OMBUDSMAN AÑO FISCAL 2024-2025



Investigación sobre los más de 400 escuelas cerradas a partir de 2017:

Hemos planteado que gran parte de las escuelas cerradas no serán, eventualmente, solicitadas por nadie. Entre las escuelas cerradas antes y después de 2017, hay aproximadamente 500, que podrían ser consideradas para la construcción de viviendas, en donde se le otorgue un subsidio al comprador.

El Proyecto del Senado del 0483; de las Senadoras, Hon. Ada Álvarez Conde y Hon. Jamie Barlucea Rodríguez, recoge, parcialmente, esta iniciativa, así como otras organizaciones. De lo contrario, esas escuelas se convertirán en adefécios, para las comunidades circundantes.

Investigación sobre Hidrantes
Negociado de Bomberos – Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Todo Puerto Rico

Con fecha de 16 de junio de 2025, se dio inicio a una investigación para cotejar el estado de los hidrantes en el centro urbano de cada Municipio. A esta fecha, en coordinación con el negociado de Bomberos y la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, se han inspeccionado 1,106 hidrantes (al 30 de octubre de 2025) en 48 pueblos. La coordinación continuará por los próximos 18 meses. Nótese que en Puerto Rico hay cerca de 33,000 hidrantes y buena parte de ellos están en los Centros Urbanos.



Somos Tu Voz.

Iniciativas, Investigaciones y Gestión

DEL OMBUDSMAN AÑO FISCAL 2024-2025

III Simposio Del Ombudsman
"Todos Somos Tú Voz"
Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables





Bajo el "slogan" "Todos Somos Tú Voz" , hemos llevado a cabo tres eventos que han reunido a sobre 600 empleados públicos y privados, para capacitarlos y capacitarnos en temas de interés como lo son: los derechos civiles; los derechos del paciente; los de adultos mayores; los de los veteranos; los de las mujeres; los de personas con impedimentos y comunidad sorda; los derechos del privado de libertad; los de la niñez y el flagelo de la trata de personas, así como, el manejo de las personas migrantes por parte del gobierno federal, quien tiene ocupado ese campo en Puerto Rico y en los estados. Cada uno de los simposios propone que, mediante la capacitación, podamos y seamos la voz de aquellos que no la tienen o que no se atrevan a ejercerla, por temor a alguna represalia.

En la medida en que internalizo que puedo ser voz de la familia, del vecino, del amigo y todo aquel que se cruce en mí camino, puedo aportar a una sociedad más justa y en donde mis reclamos sean escuchados. "Todos Somos Tú Voz" no es un estribillo más; es una invitación a salir de las sombras, para denunciar aquello que perjudica a un individuo o a un sector de la población.

Somos Tu Voz.

III Simposio Del Ombudsman "Todos Somos Tú Voz" *Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables*

Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el III Simposio del Ombudsman: "Todos Somos Tú Voz" Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerable











Somos Tu Voz.

III Simposio Del Ombudsman
"Todos Somos Tú Voz"
Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables



Diacono, Antonio Díaz Figueroa



Hon. Suzanne Roig Fuertes, Secretaria del Departamento de la Familia de Puerto Rico





Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el III Simposio del Ombudsman: "Todos Somos Tú Voz" Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerable

Somos Tu Voz.

III Simposio Del Ombudsman
"Todos Somos Tú Voz"
Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables



Hon. Suzanne Roig Fuertes, Secretaria del Departamento de la Familia de PR y el Ombudsman, Edwin Garcia Feliciano



Lcdo. Ever Padilla Ruiz, Director Ejecutivo de la Comisión de Derechos Civiles de PR: ofreció una exposición sobre la Protección de los Derechos Civiles y Trata Humana.



Raymond Martínez, Alcalde Interino del Municipio de Las Piedras Puerto Rico



Hon. Angel Peña Ramírez, Representante del Distrito 33

Somos Tu Voz.

Iniciativas, Investigaciones y Gestión

DEL OMBUDSMAN AÑO FISCAL 2024-2025

III Simposio Del Ombudsman
"Todos Somos Tú Voz"
Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables



Joyce Dávila Paz, Directora Ejecutiva de la Alianza con Autismo en PR: Ofreció una exposición sobre el Autismo y Vulnerabilidad en Defensa de sus Derechos.



Dra. Yolanda Varela Rosa, Procuradora de las Personas de Edad Avanzada: Ofreció una exposición sobre la Protección de los Adultos Mayores



Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el III Simposio del Ombudsman: "Todos Somos Tú Voz" Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerable



Somos Tu Voz.

III Simposio Del Ombudsman
"Todos Somos Tú Voz"
Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables



Sr. Ismael Figueroa, Funcionario de la Defensoría de las Personas con Impedimento



Lcdo. Juan Troche Villeneuve, Director Ejecutivo Enlace con la Comunidad Sorda: Ofreció una exposición sobre los Derechos y Retos en el Reconocimiento de sus Derechos



Somos Tu Voz.

III Simposio Del Ombudsman
"Todos Somos Tú Voz"
Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables





Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el III Simposio del Ombudsman: "Todos Somos Tú Voz" Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerable





Somos Tu Voz.

III Simposio Del Ombudsman
"Todos Somos Tú Voz"
Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables



Lcdo. Fernando Pacheco Valcourt, Director de la Clínica de Asistencia Legal (PUCPR)y el Ombudsman, Edwin Garcia Feliciano



Sra. Wilma I. Ortiz Rivera, Administradora de la Administración de Familias y Niños (ADFAN) y el Ombudsman, Edwin Garcia Feliciano





Participantes y Personal del Ombudsman dicen presente en el III Simposio del Ombudsman: "Todos Somos Tú Voz" Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerable

III Simposio Del Ombudsman "Todos Somos Tú Voz" *Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables*

Participantes dicen presente en el III Simposio del Ombudsman: "Todos Somos Tú Voz" Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerable







Todos Somos Tú Voz" no es un estribillo más; es una invitación a salir de las sombras, para denunciar aquello que perjudica a un individuo o a un sector de la población.

-Edwin García Feliciano-
Ombudsman

Somos Tu Voz.

III Simposio Del Ombudsman
"Todos Somos Tú Voz"
Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables

El evento concluyó con un panel de discusión con expertos como:

Rebeca Gónzalez Ramos, Agente Especial a Cargo del ICE/ Homeland Security San Juan
Teniente Coronel Eliezer Colón Flores, Comandante de la Policía de Puerto Rico
Dra. Beverly Morro Vega, Sub Secretaria de Asuntos Académicos de DE
Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman de Puerto Rico









III Simposio Del Ombudsman
"Todos Somos Tú Voz"
Visibilizando los Derechos de los Mas Vulnerables











El Ombudsman, Edwin García Feliciano. Reafirmó el compromiso de la Oficina del Ombudsman con la defensa de los derechos de los más vulnerables.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman

AÑO FISCAL 2024-2025



Reunión con la Gobernadora de Puerto Rico Hon. Jennifer González
Asunto: Esfuerzos para fortalecer la función del Ombudsman, desde el desarrollo de una nueva ley que responda a los tiempos actuales hasta la integración de sus iniciativas con la Política Pública del Gobierno Estatal.



Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman

AÑO FISCAL 2024-2025



Reunión con el Presidente del Senado de PR, Hon.Thomas Rivera Schatz
Asunto: Presentación del Proyecto de Ley de la Oficina del Ombudsman P.R



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman

AÑO FISCAL 2024-2025

Reunión con el Representante Edgar Robles
Asunto: Agencias con mayor número de casos y reclamaciones de la Región de Arecibo



Firma de Acuerdo de Colaboración con el Municipio de Villalba



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman

AÑO FISCAL 2024-2025



Reunión con la Hon. Marlese Sifre Rodríguez, Alcaldesa del Municipio de Ponce
Asunto: Acuerdo Colaborativo con el Municipio Autónomo de Ponce y la Oficina Regional de Ponce del Ombudsman



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman
AÑO FISCAL 2024-2025



Reunión con el Subsecretario del Dpto. de Vivienda, Lcdo. Omar Figueroa
Asunto: Preparación de Refugios para la temporada de huracanes y
Fondos Federales del COVID Renta





Reunión con el Director de la Red Sísmica de P.R, Víctor Huérfano,
Asunto: Tsunami Ready y Fondos Asignados - Refugios

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman

AÑO FISCAL 2024-2025



Reunión con el Defensor de las Personas con Impedimento, Lcdo. Juan Troche
Asunto: Implementación de Política Pública que garantice la accesibilidad lingüística plena a la comunidad sorda.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman

AÑO FISCAL 2024-2025

Inspección Ocular en el Municipio de Guánica sobre desprendimiento de talud y cumplimiento de Acuerdo de Delegación de Fondos en el Departamento de Vivienda



Orientación general, a empleados del Municipio de Juana Diaz, sobre los servicio de la Oficina del Ombudsman



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman

AÑO FISCAL 2024-2025



Reunión con la Senadora del Distrito de Arecibo, Hon. Brenda Pérez Soto
Asunto: Casos y Reclamaciones en el Distrito de Arecibo



Reunión con la Presidenta de la Asoc. de Bancos de P.R,
Lcda. Zoimé Alvarez Rubio
Asunto: Importancia de la Educación Financiera y
proyectos sobre digitalización de servicios bancarios



Reunión con Retirado de la Policía
Asunto: Retiro y Pago de Tiempo Compensatorio de la Policia de P.R



Reunión de Staff OPC- Central
Asunto: Nuevos Proyectos

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman

AÑO FISCAL 2024-2025



Firma de Acuerdo Colaborativo con la Escuela de Derecho y la Clínica Legal de la Pontificia Universidad Católica de P.R, y la Oficina del Ombudsman P.R



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman

AÑO FISCAL 2024-2025

IXIX CONGRESO DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSPERSON (FIO) - PERÚ









En cada reunión de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, se discuten temas relacionados a los derechos generales y específicos de la población de las jurisdicciones de los miembros. Entre los temas tratados por la FIO en Perú, podemos mencionar el de la Inteligencia Artificial y su impacto en el comercio y el quehacer diario de todos los sectores de la población; Cambio Climático, Violencia de Genero; Derechos de la Niñez; el problema de la movilidad humana y muchos otros temas de interés general. En esta ocasión, fui reelecto como uno de los Vicepresidentes de la FIO.

-Edwin García Feliciano-
Ombudsman



Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Resumen de Gestión del Ombudsman

AÑO FISCAL 2024-2025



Reunión con las Senadoras, Hon. Ada Álvarez Conde
y Hon. Jamie Barlucea Rodríguez,
Asunto: Uso de Escuelas Cerradas para Vivienda
Proyecto Radicado y Aprobado por el Senado de P.R



Reunión con el Consejo Rector de la FIO
Asunto: Discusión de Estatutos y su Firma en Panamá, y
Próximas Elecciones en Costa Rica, Febrero 2026

Actividad: Abraza una Familia con Autismo en Navidad







Asunto: Pago de Incentivo a los Confinados



VISTAS PÚBLICAS AÑO FISCAL 2024 | 25

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

VISTAS PÚBLICAS AÑO FISCAL 2025-2025



Implementación del aumento salarial conforme a la Ley 91-2022 a Oficiales de Corrección
Senado de Puerto Rico - Comisión e Seguridad Pública y Asuntos del Veterano



Proyecto de la Camara 303 y 408
Camara de Representante de Puerto Rico -
Comisión de Recreación y Deportes



Resolución del Senado 1 (R. del S. 1)
Senado de Puerto Rico - Comisión de Seguridad Pública y Asuntos del Veterano

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

VISTAS PÚBLICAS AÑO FISCAL 2025-2025



Proyecto del Senado 512 (P. del S. 512)
Senado de Puerto Rico - Comisión Juventud, Recreación y Deportes



Resolución del Senado 111 (R. del S. 111)
Senado de Puerto Rico - Comisión de Hacienda, Presupuesto y PROMESA



Proyecto de la Camara 840 (P. de la C. 840)
Camara de Representante de Puerto Rico - Comisión de Adultos Mayores y Bienestar Social

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

VISTAS PÚBLICAS AÑO FISCAL 2025-2025



Proyecto del Senado 712 (P. del S. 712)
Senado de Puerto Rico - Comisión de lo Jurídico





Proyecto de la Camara 147 (P. de la C. 147)
Camara de Representante de Puerto Rico - Comisión de Banca, Seguros y Comercio



Resolución del Senado 48 (R. del S. 48)
Senado de Puerto Rico - Comisión de Seguridad Pública y Asuntos del Veterano

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

VISTAS PÚBLICAS AÑO FISCAL 2025-2025



Proyecto del Senado 481 (P. del S. 481)
Senado de Puerto Rico - Comisión Juventud, Recreación y Deportes





Proyecto de la Camara 568 (P. de la C. 568)
Camara de Representante de Puerto Rico - Comisión de Recreación y Deportes

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

VISTAS PÚBLICAS AÑO FISCAL 2025-2025

Resolución de la Cámara 317 y 471 (R. de la C. 317 y R. de la C. 471)
Cámara de Representante de Puerto Rico - Comisión de la Región Norte











Somos Tu Voz.

Somos Tu Voz.



DATOS ESTADÍSTICO

AÑO FISCAL 2024 | 25


cost
2010
2011
2012
2013
2014
2015
cost
profit
2010
2011
2012
2013
2014
2015



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 Asesoria 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 Intregrado	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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

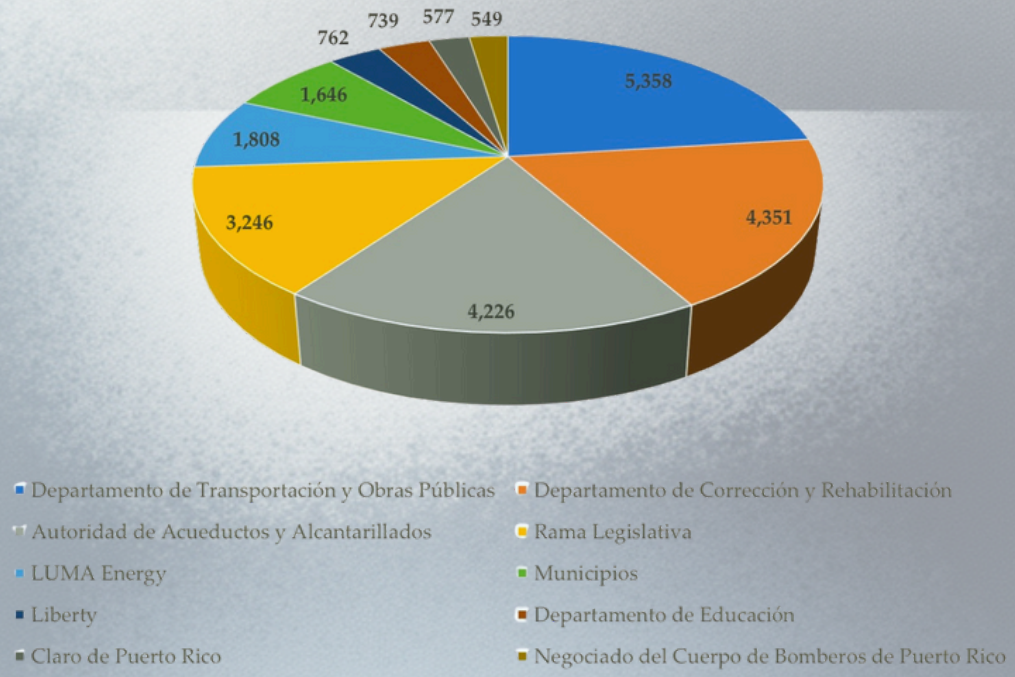
INFORME DE CASOS RECIBIDOS
AÑO FISCAL 2024-2025

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





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	Administraciónde 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 Asesoria 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

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 Intregrado	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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

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

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 Proteccin al Consumidor	379
9	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	373
10	Negociado de la Policía de Puerto Rico	316

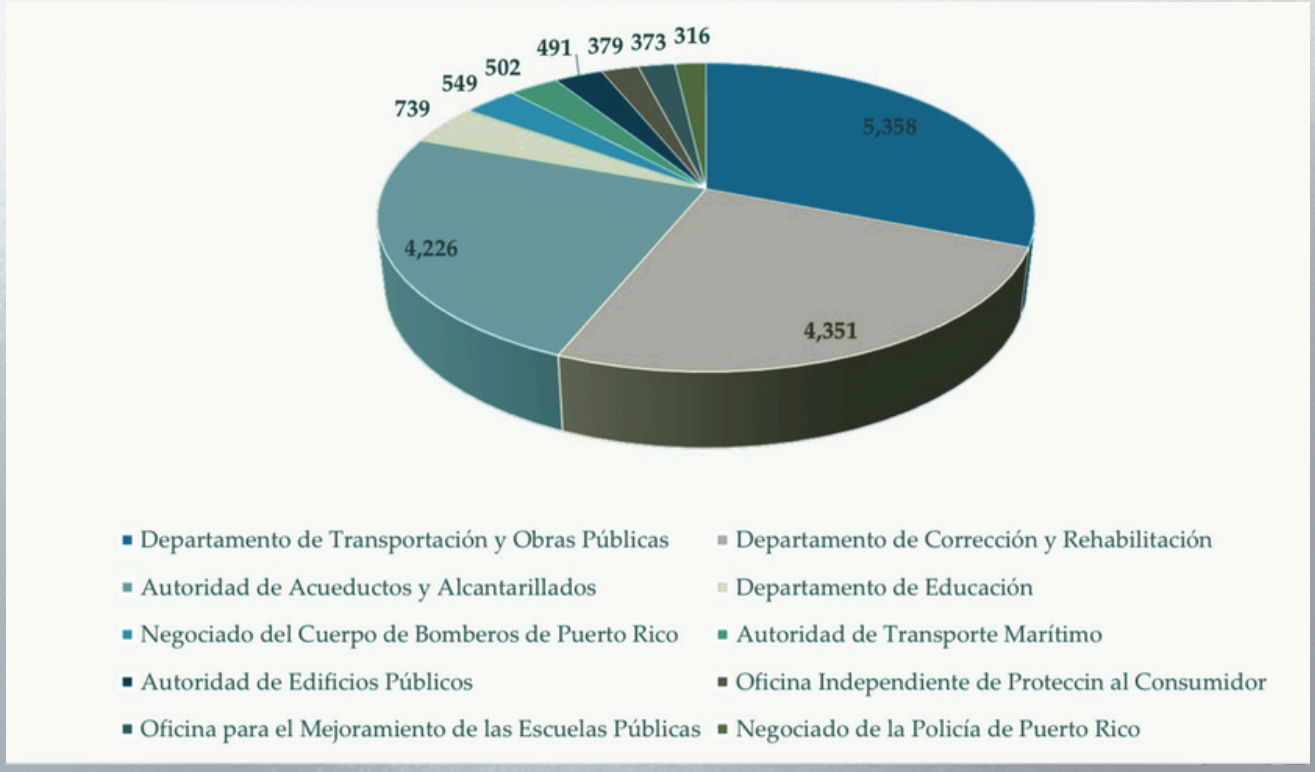


TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS & ORIENTACIONES AÑO FISCAL 2023-2024 AÑO FISCAL 2024-2025

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 Asesoria Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	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 Asesoria Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	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
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 Intregrado	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

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

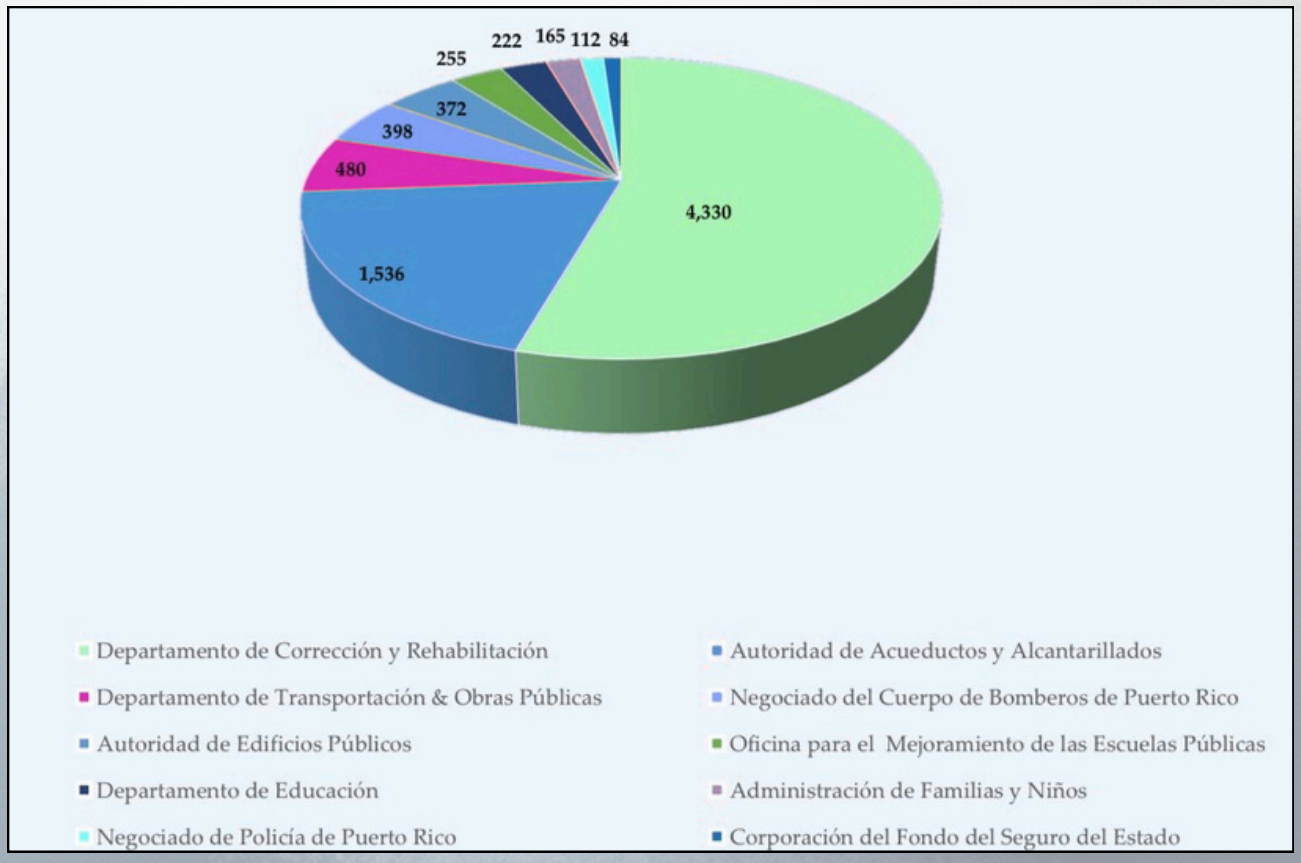
	AGENCIAS	Año Fiscal 2023-2024	Año Fiscal 2024-2025
66	Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	6
67	Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	5
68	Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	0	0
69	Junta de Calidad Ambiental	7	4
70	Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0
71	Junta de Planificación	34	17
72	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





RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2024-2025

Somos Tu Voz.

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

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

	AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
		20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	
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 elm Ciudado 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 Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
19	Autoridad para el Financiamiento 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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

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

	AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
		20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	
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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

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

	AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
		20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	
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

OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

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

	AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
		20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	
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
2010
2011
2012
2013
2014
2015
cost
profit

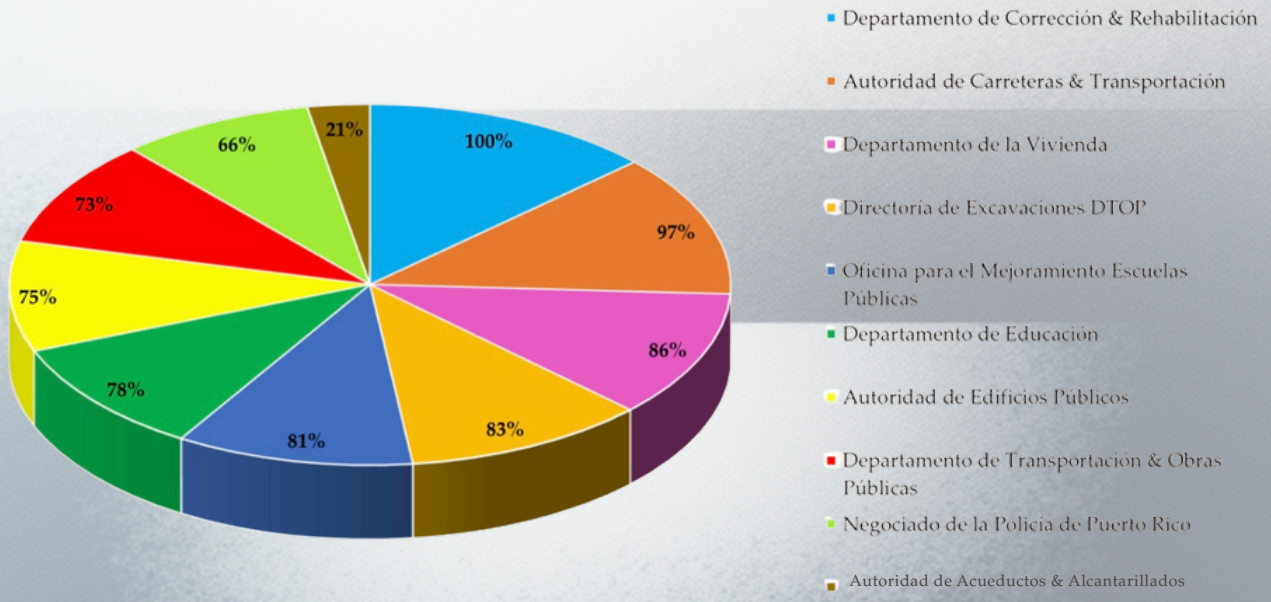


DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCENTAJE DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS POR 6 MESES O MÁS AÑO FISCAL 2024-2025

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 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 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 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 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	Dapartamento 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 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	
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

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2024-2025
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

	AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
		20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 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


cost
2010
2011
2012
2013
2014
2015
cost
profit



IMPACTO ECÓNOMICO 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

Somos Tu Voz.

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
Maria 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 Garcia 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 Tañon
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 Espéndez 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 Espéndez 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, Rio 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

SÍGUENOS
PROmbudsman
PROmbudsman
PROmbudsman

Somos Tu Voz.



INFORME ANUAL 2024-25



INFORME ANUAL 2024-25