

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

Oficina del Procurador del Ciudadano



*Vigésimo Octavo
Informe Anual
2004-2005*



The page contains a large, faint watermark of a stylized 'A' or similar symbol, centered horizontally and vertically. The watermark is light gray and appears to be a large, thin-lined character.

VIGÉSIMO OCTAVO
INFORME ANUAL
2004-2005



Carlos J. López Nieves
Procurador del Ciudadano

© 2005

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina del Procurador del Ciudadano
PO Box 41088, San Juan, Puerto Rico 00940-1088

Carta de Presentación

INFORME ANUAL 2004-2005

Carlos J. López Nieves
Procurador del Ciudadano



Señor Gobernador y Presidentes de los Cuerpos Legislativos:

La figura del Ombudsman está revestida por la transparencia de sus actos y la responsabilidad que los mismos conllevan, con el propósito de lograr un gobierno de excelencia práctica al servicio de los ciudadanos de Puerto Rico. Por tal razón, la legislación provee para que el Ombudsman presente un Informe Anual al Gobernador y a la Legislatura, para ser evaluado por estos y por la sociedad; sobre su gestión al respecto.

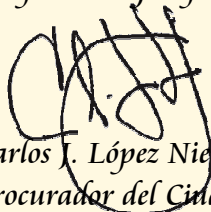
En este sentido, las labores de investigación y supervisión sobre la administración y prestación de servicios públicos a la población contenidos en el Informe Anual, tienen el propósito de promover las apreciaciones críticas por parte de quienes ostentan la autoridad pública, con el objetivo de reclamar el cumplimiento de los deberes de su función, promover la práctica de un buen gobierno y fomentar relaciones de igualdad y respeto hacia los ciudadanos y ciudadanas de nuestro país.

De este modo, el Informe Anual no es realizado únicamente para cumplir con la legislación que así lo exige, sino con el propósito de promover acción y respeto hacia los derechos que ostentan todos los seres humanos.

El Informe Anual 2004-2005 de la Oficina del Procurador del Ciudadano, está centrado en dificultades acarreadas por la constante evolución social que ha originado nuevos conflictos de prácticas gubernamentales, que ha hecho necesario escudriñar nuevos mecanismos que respondan eficazmente a las demandas de la sociedad moderna.

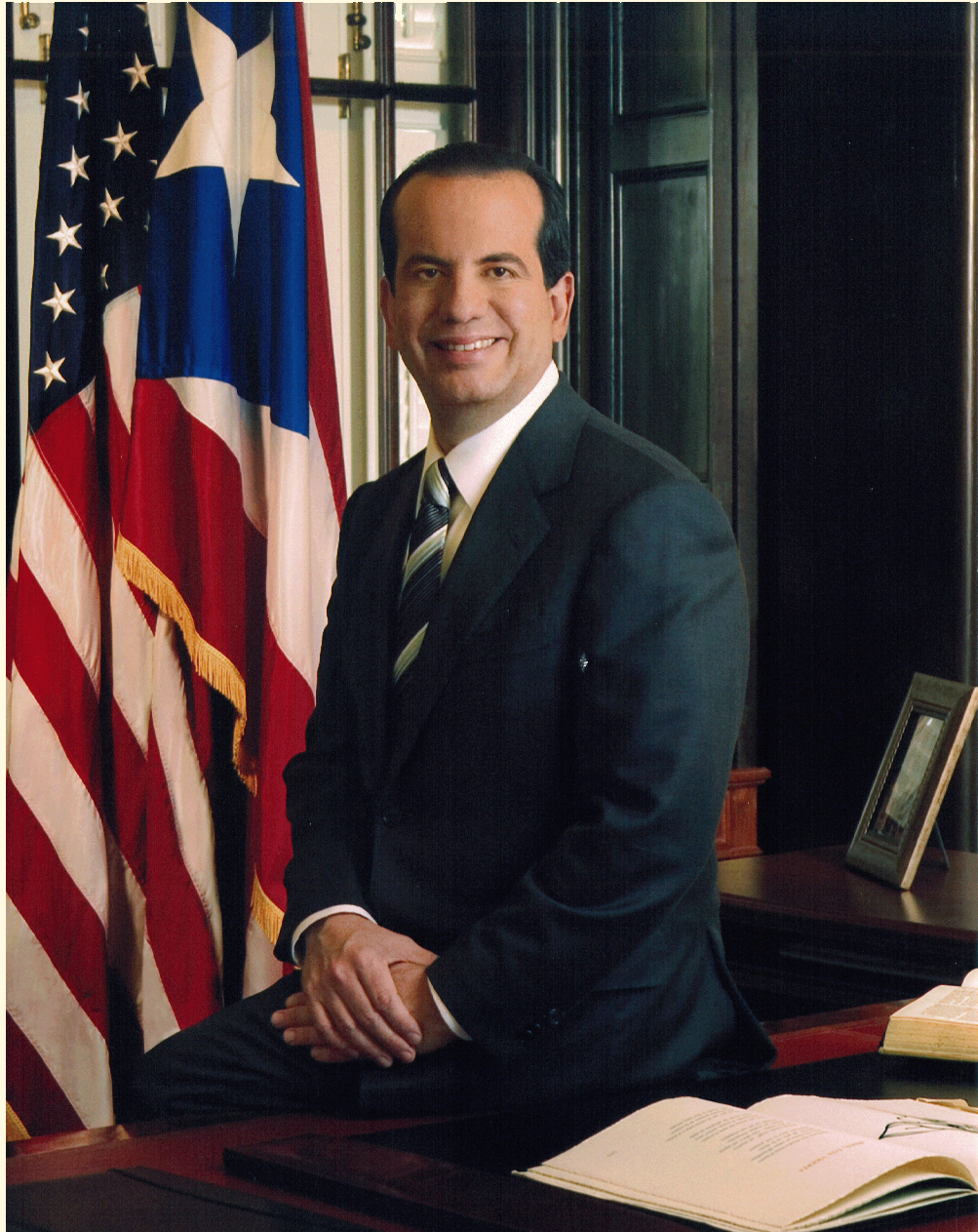
Ante todo, presentamos en este informe anual la gestión pública que acoge las necesidades imperantes de un gobierno de excelencia, respeto y compromiso con la sociedad que reclama unos derechos inherentes e inalienables.

Por tanto, la Oficina del Procurador se hace eco del reclamo de estos ciudadanos y ciudadanas de Puerto Rico e invita a la autoridad pública a que escuche este llamado y actúe conforme a su compromiso y responsabilidad para con el pueblo de Puerto Rico.



Carlos J. López Nieves
Procurador del Ciudadano
Estado Libre Asociado de Puerto Rico





Hon. Aníbal Acevedo Vilá
Gobernador de Puerto Rico





Hon. Carlos Juan López Nieves
Ombudsman



Tabla de Contenido

<i>Presentación</i>	5
<i>Introducción</i>	15
<i>Base Legal</i>	16
<i>Jurisdicción</i>	17
<i>Estructura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico</i>	18
<i>Diagrama de la Organización del Ombudsman</i>	19
<i>Presencia Internacional</i>	20
<i>Legislación Evaluada</i>	23
<i>Datos Sobresalientes</i>	32
<i>Proyecciones</i>	33
<i>Oficinas Regionales</i>	39
<i>Oficina Regional de Arecibo</i>	46
<i>Oficina Regional de Caguas</i>	48
<i>Oficina Regional de Humacao</i>	50
<i>Oficina Regional de Mayagüez</i>	52
<i>Oficina Regional Metro Nordeste</i>	54
<i>Oficina Regional de Ponce</i>	56
<i>División de Investigaciones Especiales</i>	59
<i>Procurador Especializado de Asuntos Ambientales</i>	67
<i>Procurador Especializado de Asuntos Hidrológicos</i>	77
<i>Procurador de Pequeños Negocios</i>	85
<i>Red de Defensoría de la Mujer</i>	95
<i>Personas de Edad Avanzada</i>	101

<i>Estadísticas</i>	107
<i>Total de Casos</i>	108
<i>Total de Reclamaciones por Derechos y Figuras</i>	116
<i>Total de Orientaciones por Derechos y Figuras</i>	122
<i>Total de Coordinaciones por Derechos y Figuras</i>	128
<i>Movimiento de Reclamaciones Activas</i>	130
<i>Movimiento de Reclamaciones Cerradas</i>	134
<i>Impacto Económico</i>	140
<i>Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas</i>	141
<i>Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Cerradas</i>	142
<i>Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos</i>	143
<i>Reclamaciones Activas por seis meses ó más</i>	144
<i>Aumento en Reclamaciones Recibidas</i>	145
<i>Reducción en Reclamaciones Recibidas</i>	146
<i>Equipo de Trabajo de la Oficina del Ombudsman</i>	147
<i>Oficinas del Ombudsman</i>	148

La Oficina del Procurador del Ciudadano se ha convertido en una institución pública líder en la defensa de los derechos humanos y constitucionales en Puerto Rico, acorde con nuestro sistema democrático de gobierno.

Sus acciones están regidas por motivaciones éticas que persiguen el aprecio de los derechos del ser humano y por ende la dignidad del hombre y la mujer. Su misión institucional en estos días cobra importancia trascendental al intervenir a favor de los ciudadanos ante el Estado y los particulares que prestan servicios públicos, para que su trabajo se realice de manera transparente y eficiente, respetando los derechos de los ciudadanos y con un mayor compromiso ético y de servicio por parte de los funcionarios públicos.

El Ombudsman actúa acorde a los tiempos, buscando soluciones vanguardistas que satisfagan y cumplan a cabalidad con las expectativas de las personas que reclaman sus derechos. Derechos que yacen en numerosas declaraciones, tratados y en nuestra Constitución, pero que son ignorados muchas veces por aquellos que deberían hacerlos valer.

Por ende su función fiscalizadora reclama la restitución de los derechos vulnerados por las instituciones públicas en representación de los ciudadanos, por medio de indagaciones objetivas de los hechos, haciendo valer la ley y la propia Constitución que le otorga a los ciudadanos unos derechos privativos.

La función de este organismo interventor no puede considerarse como una importunación por parte de las agencias del estado, sino como una acción en cumplimiento de un deber ministerial. Más aún, sus recomendaciones deben ser acogidas como un proceso de restablecimiento de los procesos administrativos de aquellas Agencias que brindan servicio a los ciudadanos.

Podemos concluir que la figura del Ombudsman deberá cumplir con las exigencias de los demandantes de unos derechos que están contemplados en documentos y reglamentaciones que sostienen la exigibilidad y garantía de los mismos, acorde con un sistema democrático.

Partiendo desde una perspectiva de derechos humanos; cuando se crea la Oficina del Procurador del Ciudadano mediante la Ley 134 de 30 de junio de 1977, se creó un mecanismo para hacer valer los derechos inherentes de los ciudadanos puertorriqueños frente a las agencias de la Rama Ejecutiva, las cuales tienen la encomienda de proveer los servicios esenciales que el Estado debe garantizar a sus ciudadanos adecuadamente.

Es decir que la Oficina del Procurador del Ciudadano se creó, según el Juez Asociado Negrón García, como una especie de “enderezador de entuertos, de desbrozador de caminos, de demolidor de obstáculos en el ámbito de la Rama Ejecutiva”. La figura del Ombudsman, contempla la reivindicación de los derechos humanos de los ciudadanos que le sean violados, negados o ignorados por las agencias públicas que deberían garantizarlos y que están contemplados en la Constitución de Puerto Rico, en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en innumerables tratados y documentos.


Aunque la Ley Orgánica que crea la Oficina del Procurador del Ciudadano en Puerto Rico sólo está escrita de forma implícita en tono a los derechos humanos, la figura del Ombudsman a nivel internacional sí lo contempla. Es por esto, que se ha hecho necesario adecuar los reglamentos y procedimientos de dicha Oficina, traduciendo los actos administrativos que cometen las agencias gubernamentales en contra de los ciudadanos como lo que realmente constituyen, violaciones de derechos humanos.

Esto surge como parte del poder que ostenta el Ombudsman de reglamentar todo lo concerniente a la Oficina del Procurador del Ciudadano, en su facultad de promover el cumplimiento de la Ley 134, siempre y cuando no entre en contravención con la Constitución, ni con las leyes vigentes.

Por tal razón, las Agencias del Ejecutivo vienen obligadas a tomar conocimiento de la necesidad de acción correctiva en los casos que cometan una violación de derechos humanos y que los mismos sean reclamados por algún ciudadano, a través de la Oficina del Procurador del Ciudadano.

El Ombudsman podrá además, utilizar el recurso legal que le otorga la Ley 134 de acudir a los tribunales representado por El Secretario de Justicia, para ventilar aquellos casos en los cuales los funcionarios responsables de reivindicar los derechos vulnerados a los ciudadanos que han reclamado ante el Ombudsman la acción de hacer valer sus derechos, no tomen acción correctiva para remediar la situación.

La figura del Ombudsman es mucho más de lo que de ordinario se piensa. El mismo tiene la responsabilidad de educar a los ciudadanos sobre los derechos que ostentan y los recursos disponibles para hacer valer los mismos; promover dentro de la sociedad y el gobierno el respeto a los derechos humanos y defenderlos haciendo valer la Constitución y las leyes que así lo contemplan.

 El alcance de la Ley 134 del 30 de junio de 1977 que crea la Oficina del Procurador del Ciudadano, trasciende a todas las Agencias de la Rama Ejecutiva con el propósito de investigar la forma y manera en que estas prestan los servicios a la ciudadanía, de forma tal que no se violen los derechos que por ley deben ser garantizados a los puertorriqueños.

La responsabilidad de la Oficina del Procurador del Ciudadano le exige investigar los procedimientos internos de las agencias de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, garantizando que los mismos se lleven a cabo de acuerdo a lo que disponga la ley y los reglamentos.

El Ombudsman deberá además, investigar cualquier acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o a los reglamentos; ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio contra los ciudadanos; actos que estén basados en un error de hechos o por motivos improcedentes o irrelevantes o que no estén acompañados de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos así lo requieran. Investigará aquellos actos que han sido ejecutados de forma ineficiente o errónea.

Las agencias por su parte deberán evaluar las recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas que afectan los derechos de los ciudadanos y que han sido consideradas por este para su posible implantación.

Dentro de las facultades del Ombudsman, la ley le permite tomar juramentos y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia que este determine necesaria como parte de su investigación.

Este podrá requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función de brindar los servicios y reivindicar los derechos vulnerados a los ciudadanos.

Podrá además, requerir que las entidades gubernamentales le provean de recursos humanos, equipo, espacio de oficina, o de cualquier otro recurso necesario para realizar la labor investigativa dentro de la agencia.

Asimismo, el Ombudsman tiene la autoridad de nombrar y proveer los recursos a ser utilizados por los Procuradores Especializados en aquellas áreas de la gestión pública que entienda sea necesario investigar con énfasis especial en la forma en que se prestan los servicios a la ciudadanía, garantizando así en este caso, los derechos aplicables al área de Asuntos Ambientales y Asuntos Hidrológicos.

El Procurador del Ciudadano también tiene la obligación de nombrar, supervisar y proveer los recursos necesarios al Procurador de Pequeños Negocios, que responde directamente a este para atender el sector del pequeño comercio en la revisión de reglamentaciones excesivas por parte de las agencias gubernamentales que no estén acorde con el tamaño de su organización, así como otros asuntos que afecten los derechos de este sector.

Estructura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

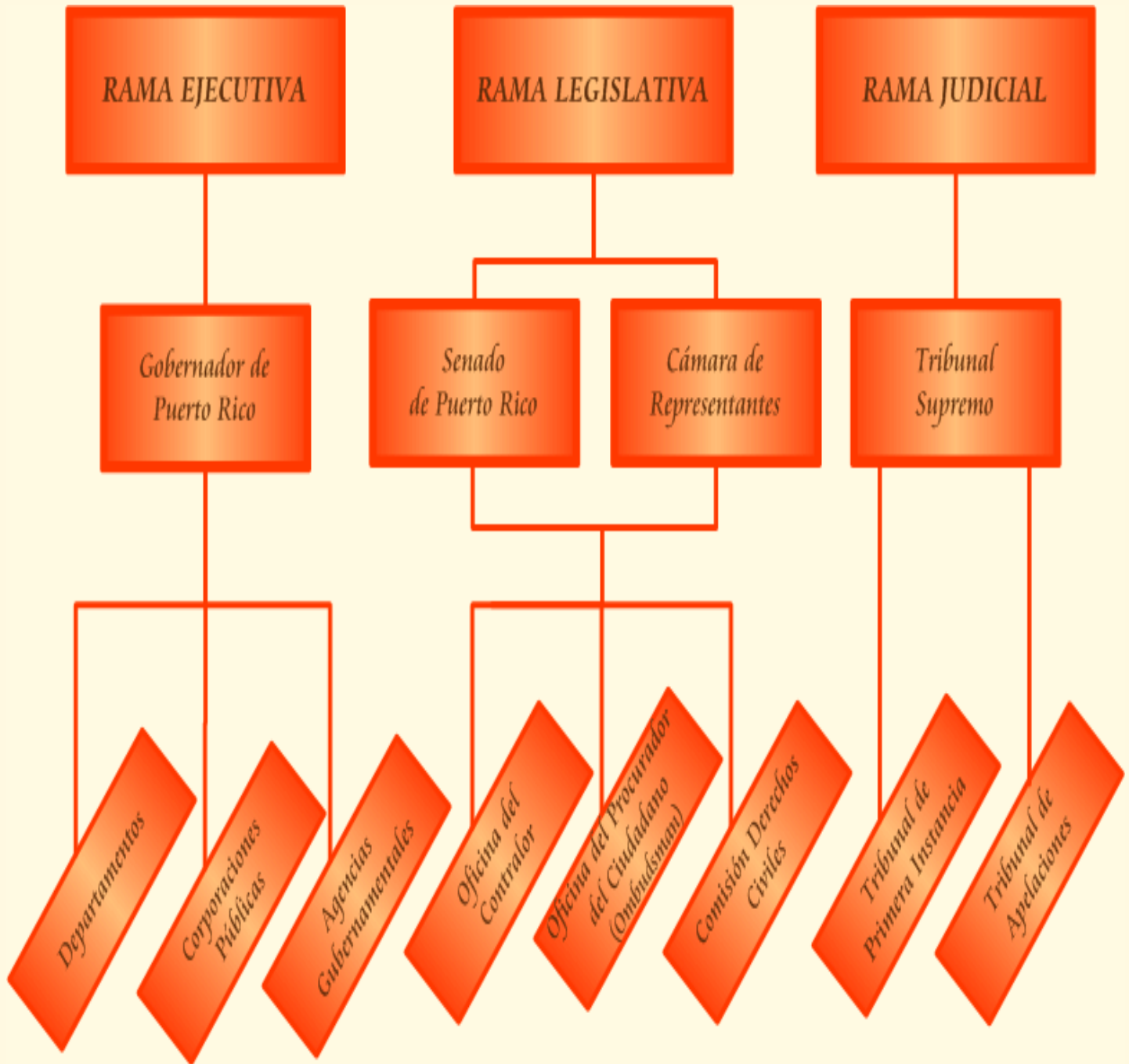
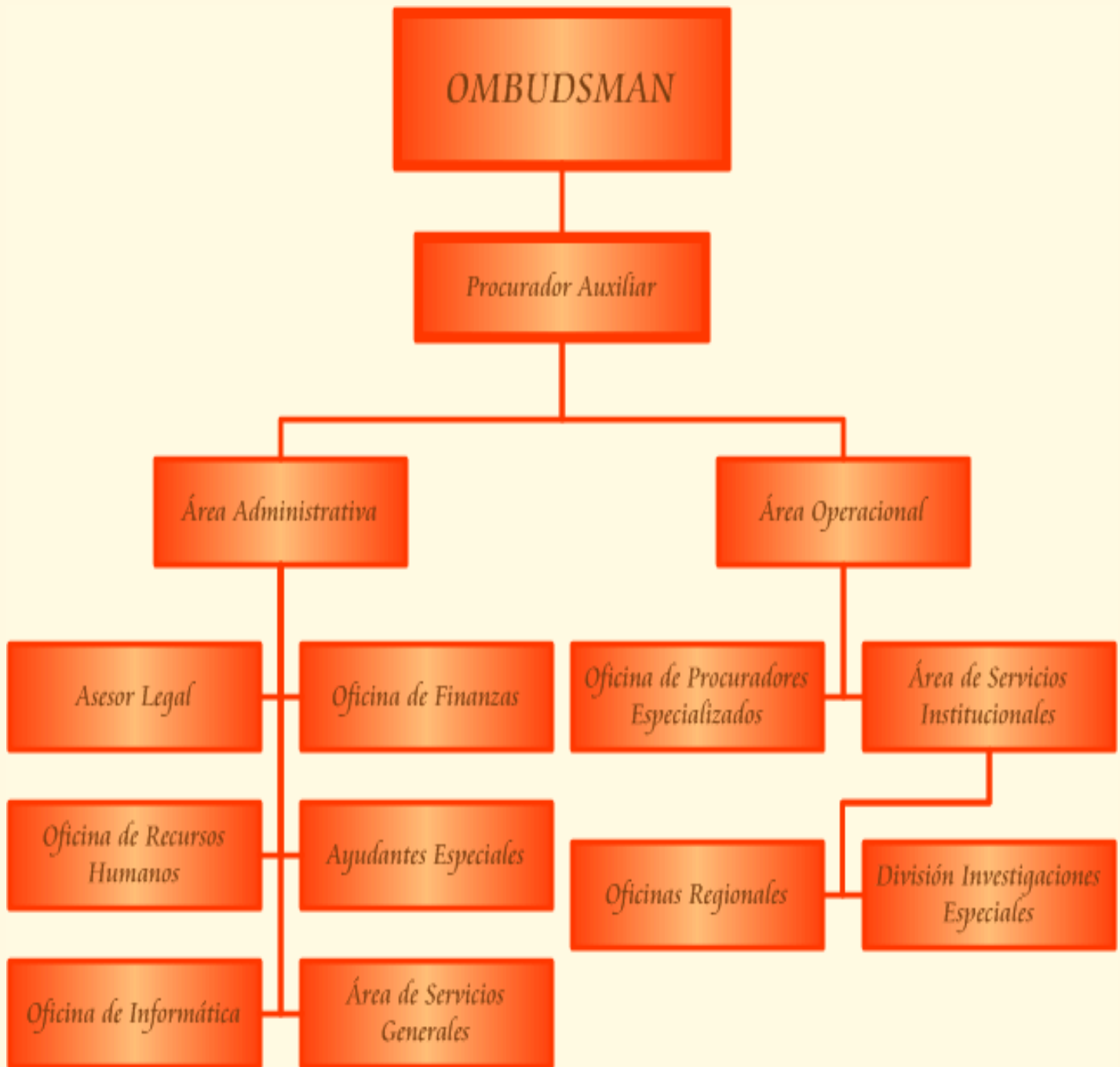


Diagrama de la Organización del Ombudsman



Gestión del Ombudsman de Puerto Rico a nivel Internacional como Vicepresidente Primero de la Federación Iberoamericana de Ombudsman



primer año

El Presidente de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) estableció el plan de trabajo de los Vicepresidentes entre lo que se delegó en el Ombudsman de Puerto Rico, Carlos J. López Nieves apoyar a las Defensorías Nacionales y dar seguimiento a la creación de nuevas defensorías. Como parte de esto, durante el primer año el mismo:

Visitó la República Dominicana en dos ocasiones. Una para participar en un foro celebrado en el Congreso Nacional para apoyar la aprobación de la ley habilitadora la Defensoría de dicho país. En la segunda ocasión fungió como orador principal en un foro nacional en el que participaron el Presidente del país, entre otras figuras públicas de dicho país, con el propósito de establecer la urgente necesidad de nombrar un Ombudsman Dominicano lo antes posible.

Más adelante, participó en la reunión del Consejo Andino en Bolivia. Allí enfatizó el apoyo que se debía dar a los grupos que luchan por la creación de la figura del Ombudsman en Chile.

Por otra parte, asistió a los cursos de fortalecimiento a las defensorías desarrolladas por el Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá de España

en Madrid, así como en los cursos celebrados en Cartagena de Indias en Colombia. En este último país, manifestó ante la prensa a nombre de la FIO, el apoyo a la permanencia de la Defensoría del Pueblo amenazada por el nuevo gobierno de dicho país.

En reunión celebrada en las Islas Baleares, España con el liderato legislativo de esa autonomía, discutió la necesidad de nombrar un defensor ya que hace diez años fue aprobada dicha ley.

Segundo año

En otra visita a la República Dominicana y junto al liderato de la Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS), se reunió con el liderato legislativo para instarle a someter al pleno de la Cámara los posibles candidatos a Ombudsman de manera que el Senado pudiera considerar la aprobación de la ley.

Representó a la FIO en Dinamarca con varias encomiendas del Presidente, en la reunión constituyente de la Junta del Fondo de Defensores del Pueblo e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de América Latina y el Caribe.

Allí se logró lo siguiente:

La inclusión de España como miembro de la Junta del Fondo Especial de Defensores del Pueblo.

Que el Presidente de la FIO sea el Presidente de la Junta.

Aprobar los estatutos del Fondo Especial de Defensores del Pueblo.

Aprobar los requisitos para la selección de la Secretaría Técnica y el Director del Fondo.

Aprobar los formularios para presentar propuestas al financiador del Fondo.

Establecer un límite de hasta \$25,000.00 para la aprobación directa de la Secretaría Técnica.

Recomendar al Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH), al Consejo Andino de Juristas y a la Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS) para la Secretaría del Fondo.

Someter un proyecto de enmiendas a los estatutos de la FIO en el que:

Se incluyó un mecanismo para aceptar como miembros a los Ombudsmen Municipales.

Apoyar el que las regiones escojan su vicepresidente.

Establecer un mecanismo mediante el cual cada región tendrá un voto al elegir el Presidente de la FIO.

Se hizo énfasis en que la FIO tenga entre sus funciones apoyar a los defensores en el ámbito nacional, a petición de ellos y la proyección en los foros internacionales de sus posiciones en casos específicos.

Tercer año

La Presidencia de la FIO organizó un viaje a la ciudad de Washington, DC; con el objetivo de

presentar formalmente la organización ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Como de la delegación expuso sus observaciones ante la Junta de Gobierno de la CIDH y ante el Presidente del BID. En ambos casos apoyó los planteamientos de la Presidencia de la FIO para que se legitimara la presentación de casos por parte de los Ombudsmen ante la CIDH y que se apoyaran económicamente las actividades de la FIO, tales como el informe regional de Derechos Humanos, por parte del BID. Luego de esta visita el BID ha comenzado a patrocinar proyectos de la FIO.

Fue invitado a participar y actuar como parte observador internacional de las elecciones generales de Panamá en su carácter de Ombudsmen de Puerto Rico y de Vicepresidente Primero de la FIO. Con dicha participación la FIO proyectó su objetivo como organización regional, de velar por que el derecho de todo ciudadano a escoger libremente y democráticamente su gobierno se cumpla. Durante la jornada tuvo la oportunidad de evaluar todo el proceso previo a la elección del Presidente, a través de reuniones y visitas al organismo electoral Panameño. Además, visitó varios colegios durante el proceso constatando así la amplia representación de los partidos en los mismos, así como la forma libre y organizada en que los panameños tuvieron su oportunidad de ejercer su derecho al voto.

Participó del Congreso celebrado por el Instituto Interamericano del Ombudsmen (IIO) en la ciudad de Québec en Canadá. En el mismo participó como miembro del Instituto y en su carácter de Vicepresidente de la FIO.

En dicho Congreso logró que se aprobara una

moción al efecto de que dicho Instituto le comunique formalmente a los Gobiernos de Chile y República Dominicana su apoyo a la designación de un Ombudsman en dichos países.

En el mismo además, aclaró que Puerto Rico pertenece culturalmente y geográficamente a la región del Instituto de Latinoamérica y el Caribe. Por tal razón, solicitó que el Instituto corrija el error de haber incluido a Puerto Rico como uno de los miembros de Norteamérica.

Con dicha participación además, dejó claramente establecido que la HIO debe contar con la FIO para el desarrollo de actividades y la comunicación con los países de la región Iberoamericana como lo hace en África, Norteamérica, Europa, Asia y Oceanía con organizaciones de Ombudsman de dichas zonas o regiones.

Durante este Tercer Año, este procedió a estudiar las enmiendas radicadas anteriormente a los estatutos de la FIO para presentar recomendaciones a la Asamblea de dicha organización, conjuntamente con el Consejo Rector de la misma.

uarto año

Promovió el acuerdo formal de colaboración entre la FIO y la Caribbean Ombudsman Association (CAROA) y acordó actuar como mediador, redactor y traductor al inglés del mismo.

Durante este cuarto año, se continuó dando seguimiento a la designación del Ombudsman de la

República Dominicana, a través de reuniones y discusión del tema con el Procurador General de Justicia Dominicana y con legisladores de dicho país.

Participó y colaboró en el Seminario sobre Derechos de la Infancia celebrado en Cartagena de Indias, Colombia. En él presentó un Informe sobre la situación de los Derechos de la Infancia en Puerto Rico.

Por otro lado, realizó una investigación sobre la situación de los confinados extranjeros en cárceles de la República Dominicana con énfasis a los puertorriqueños, a raíz de la tragedia ocurrida en la Cárcel de Higüey donde fallecieron 152 confinados. Como resultado de la misma:

Se promovió la firma de tratados multilaterales y bilaterales entre la República Dominicana y otros países sobre traslados de confinados a cumplir sentencias en sus países de origen.

Se recomendó la redacción de legislación en Puerto Rico para permitir que los confinados extranjeros en cárceles de la isla se puedan beneficiar de acuerdos para su traslado al país de origen.

Rechazó vía comunicación escrita, la legislación del representante de Puerto Rico en el Congreso de Estados Unidos para intervenir en asuntos de Derechos Humanos en Venezuela y reclamó que se intervenga con el problema de las violaciones a los Derechos Humanos de latinoamericanos en la frontera con México y en otros lugares en Estados Unidos.

La Oficina del Procurador del Ciudadano entre sus mayores prioridades tiene la responsabilidad de exponer sus ponencias y comentarios sobre las piezas legislativas radicadas ante la Asamblea Legislativa.

Los Presidentes de las Comisiones Legislativas confían en la posición que asume la Oficina del Procurador del Ciudadano, basados en la experiencia adquirida como ente con más años en las tareas de protección de los derechos de los ciudadanos ante las agencias gubernamentales y dada la verdadera independencia de criterio y acción en sus labores diarias por la base en la que nace su jurisdicción.

El Procurador del Ciudadano cuenta con la División Legal, las Procuradurías Especializadas adscritas, la División de Investigaciones Especiales así como con los Directores Regionales, los cuales aportan con sus informes para dar en detalle estadísticas de reclamaciones, las reclamaciones más frecuentes, los derechos que a juicio de los Investigadores están siendo violentados con las situaciones que son objeto de la reclamación y por el contacto que día a día tienen con las agencias gubernamentales.

En cada análisis que se somete a la legislatura no solamente se realiza a tono con la ley a la que se refiera, sino en torno a los cientos de casos que se reciben y se resuelven en la Oficina.

Cabe señalar que cada investigación que se realiza por esta Oficina está enmarcada en la defensa de los derechos humanos que deben ser defendidos ante todo.

Durante el año fiscal 2004-2005 la Oficina del Procurador del Ciudadano recibió un total de 45 piezas legislativas para ser evaluadas. De éstas 27 fueron referidas por las Comisiones de la Cámara de Representantes, de las cuales 21 son Proyectos de Ley y 6 Resoluciones Conjuntas. Por parte de las Comisiones del Senado de Puerto Rico se recibieron 18, de las cuales 7 fueron Proyectos de Ley y 11 Resoluciones del Senado.

Algunas de las piezas legislativas recibidas no fueron endosadas por el Procurador debido a su naturaleza.

Medidas Referidas por las Comisiones del Senado:

R. del S. 2712 - Investigar todo el sistema judicial, incluyendo los servicios legales de todo Puerto Rico. - Se informan las estadísticas de los casos referidos, en coordinación, con los tribunales y se avala cualquier investigación de manera que la Asamblea Legislativa tenga una mejor comprensión de los asuntos presentados. Se reconoce la necesidad de acción para corregir las lesiones que ha sufrido la Rama Judicial.

R. del S. 2789 - Investigar al Departamento de Asuntos al Consumidor por su responsabilidad de establecer y reglamentar las tarifas de los establecimientos privados que se dedican al cuidado de personas de edad avanzada. - Se informa que la OPC ha recibido asuntos relacionados a centros privados de cuidado de envejecientes y se entiende que la Oficina de Asuntos de la Vejez debe tener inherencia en este asunto tanto como DACO, ARPE y el Departamento de la Familia.

P. del S. 141 - Crear el Procurador del Viejo San

Juan y Procurador del Distrito Universitario de Río Piedras. - Se informa que se ha planteado la creación de unos procuradores municipales nombrados por la Asamblea Municipal. Además, se sugiere ampliar las facultades del Ombudsman autorizándolo para que atienda las reclamaciones contra municipios.

R. del S. 75 - Investigación urgente sobre la disminución del monto de la compensación por muerte del Seguro de Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado - Se envió copia del Informe Final Complementario sobre la Investigación Especial (IE-02-0049-161) relacionada a la reducción de póliza de Seguro de AEELA, fechado el 26 de abril de 2005. En este informe se incluyen las conclusiones, hallazgos y las recomendaciones de la OPC. Las mismas son: (a) reestablecer el monto original de la póliza, (b) abstenerse de mayores reducciones y (c) entrega de póliza con toda la información a los beneficiarios.

R. del S. 386 - Investigación sobre el impacto al consumidor y a la industria de comunicaciones como resultado de los descuentos por compras por volumen que otorgan las emisoras de radio y televisión a las grandes agencias de publicidad. - La OPC tiene inherencia sobre la investigación creada mediante la resolución discutida según el marco definido. Las solicitudes vienen acompañadas con el desconocimiento de la existencia de la Junta de Reglamentadora de Telecomunicaciones y los servicios que esta ofrece.

R. del S. 270 - Investigación sobre la fórmula utilizada para facturar el consumo de energía; determinación de deficiencias en el sistema de alumbrado público y el Proyecto de Acción Remediativa Especial redactado por la Autoridad

de Energía Eléctrica de Puerto Rico. - Se refiere a la Comisión el Informe Final que sometiera la OPC en la Investigación realizada sobre la Metodología utilizada por la AEE en su facturación y se hace énfasis en la necesidad urgente de que la Asamblea Legislativa realice una investigación con peritos en la materia.

P. del S. 126 - Enmendar el Código de Seguros de Puerto Rico con el fin de crear y autorizar la licenciatuara de un seguro de cuenta de consumidor riesgoso dentro de la definición de seguros contra accidentes. - La OPC usualmente no recibe reclamaciones de este tipo, basado en la jurisdicción delegada y por ello, su conocimiento sobre los beneficios o cargas que pueda conllevar resultan limitados.

P. del S. 705 - Crear la Ley de Control de Estadísticas de Puerto Rico y un concilio multiagencial que administrará y generará los métodos de recopilación de estadísticas obligatorias para todas las agencias con el propósito último de que éstos sean publicados con miras correctivas. La OPC entiende que los datos recogidos resultarían en información inservible si no se puede al menos asegurarse de su veracidad, confiabilidad y más que nada su utilización con un fin provechoso. Por lo tanto, un equipo que se asegure de lo anterior y que además evalúe la información con ánimos de generar respuestas que ayuden a la mejor administración de los recursos de nuestro país, es indispensable para el éxito. Las agencias o entidades gubernamentales nombradas en la medida, se han destacado en los últimos años en demostrar la potencialidad sobre el compromiso y la excelencia en la administración pública que tienen los funcionarios públicos puertorriqueños, y se presentan como modelos que otras agencias

tratan de emular para lograr la efectividad de éstas. Se respalda la aprobación de la medida.

R. del S. 371 - Realizar un Investigación sobre la adecuación e implantación de la Ley de DACO. - La mayoría de las reclamaciones recibidas en la OPC redundan en dilaciones y poca eficiencia en los procedimientos. Luego de la Resolución Final del caso administrativo en DACO, el querellado hace caso omiso de los dictámenes expuestos. Aún en los pocos casos en que DACO ayuda al consumidor a tramitar el caso en el tribunal, está impedida en ley para asistir al cumplimiento de la sentencia si es que el ciudadano necesita ayuda con esto. Es conveniente para la proyección de la agencia que todos los casos los lleve hasta las últimas consecuencias. Esto ayudará a mejorar la imagen de la agencia y enviará un mensaje a los posibles futuros querellados de que en dicha agencia se hacen cumplir no sólo las leyes y reglamentos aplicables, sino también las órdenes o resoluciones que allí se dictan.

P. del S. 588 - Enmendar la Ley para Regular las Operaciones de Establecimientos Comerciales, para permitirle a los establecimientos comerciales e industriales operar durante los domingos a las mismas horas que puede hacerlo el resto de la semana. - La OPC entiende que este proyecto atenta contra el derecho económico al desarrollo y estabilidad empresarial de los pequeños y medianos comerciantes, ya que le impone cargas onerosas para la operación de sus negocios y los expone a una competencia completamente desleal, desigual e injusta ante los grandes centros comerciales. No se respalda su aprobación.

P. del S. 657 - Crear la Oficina del Procurador de los Niños. - Se informa sobre las características

que debe tener un procurador de acuerdo a los requisitos establecidos por las organizaciones internacionales. Se entiende que existiendo una gama de programas, beneficios y leyes que abogan por el beneficio de los menores y organismos que las hacen cumplir, lo que se necesita es una entidad que supervise independientemente las acciones de dichos organismos de una manera efectiva. Se recomienda que dicha procuraduría esté adscrita a la OPC.

R. del S. 398 - Investigación sobre posible impacto inflacionario al consumidor que tendría la eliminación de 6.6% sobre artículos de consumo. - Para poder llegar a conclusiones precisas del posible impacto al consumidor de la eliminación de las exclusiones es necesario que el gobierno examine detenidamente y de forma individual cada uno de los artículos incluidos en el Capítulo 2, Sección 2015, inciso b, del Código de Rentas Internas de Puerto Rico de 1994. Primero, los artículos para personas con algún tipo de impedimento; segundo, artículos usados en la educación de nuestros niños; tercero, todo renglón relacionado a alimentos; cuarto, todo renglón relacionado con artículos de limpieza e higiene personal y las medicinas. Los ejemplos antes esbozados sirven de ejercicio para concienciar sobre el impacto negativo que tendrá el eliminar el 100% de las exclusiones incluidas en el Capítulo 2, Sección 2015, inciso b, del Código de Rentas Internas de Puerto Rico. La OPC se opone a la eliminación total de las exclusiones.

R. del S. 464 - Realizar investigación en cuanto al cumplimiento por parte de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimento. - Se informó sobre las características que debe tener un procurador de acuerdo a los requisitos establecidos por las organizaciones internacionales. La OPC

entiende que si se quieren realizar cambios encaminados a que la OPPI sea una procuraduría con los rasgos históricamente aceptados para dicha figura, ésta, como muchas otras "procuradurías" bajo el Ejecutivo, debería estar adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano, adscrita al poder legislativo y con total independencia de criterio en sus intervenciones al Ejecutivo, a quien fiscaliza.

R. del S. 465 - Realizar investigación en cuanto al cumplimiento por parte de la Oficina del Procurador de Envejecientes. - Se informa sobre las características que debe tener un procurador de acuerdo a los requisitos establecidos por las organizaciones internacionales. La OPC entiende que si se quieren realizar cambios encaminados a que la Procuraduría de Personas de Edad Avanzada sea una procuraduría con los rasgos históricamente aceptados para dicha figura, ésta, como muchas otras "procuradurías" bajo el Ejecutivo, debería estar adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano, adscrita al poder legislativo y con total independencia de criterio en sus intervenciones al Ejecutivo, a quien fiscaliza.

R. del S. 215 - Ordenar, organizar, coordinar y celebrar el Primer Congreso del Consumidor. - Se nombra al Lcdo. Rolando Meléndez, Director de la División Legal, para que represente la Oficina del Procurador del Ciudadano en el comité constituido en la Comisión de Asuntos al Consumidor del Senado de Puerto Rico.

R. del S. 207 - Realizar una investigación sobre el cumplimiento del Departamento de la Vivienda y demás agencias sobre la Resolución Conjunta Núm. 20 de 16 de febrero de 1996. - La OPC no tiene datos sobre la investigación creada mediante

la resolución discutida según el marco definido. Se realizó una búsqueda de las reclamaciones radicadas en los últimos años en las Procuradurías Especializadas y la Región que cubre el área metropolitana y no se encontró información que satisfaga el marco de la investigación.

P. del S. 609 - Crear la Oficina del Procurador de Seguridad Escolar. - Se informa sobre las características que debe tener un procurador de acuerdo a los requisitos establecidos por las organizaciones internacionales. La Oficina del Procurador del Ciudadano no respalda a esta Comisión la aprobación del proyecto de referencia según presentado. Se recomienda que se enmiende el mismo para crear y adscribir la Procuraduría de Seguridad Escolar a la OPC dentro de la División de Procuradores Especializados, en aras de los beneficios que ello representaría y discutidos anteriormente, de ser esa la política pública a establecer para atender la situación presentada en el proyecto.

P. del S. 651 - Adoptar la Ley de Transacciones Electrónicas a los fines de reglamentar las transacciones electrónicas y establecer su aplicabilidad. - La Oficina del Procurador del Ciudadano apoya la adopción de toda legislación que se adapte de manera positiva a los cambios y nuevas necesidades sociales y económicas de nuestros ciudadanos. Habiendo examinado la legislación propuesta expresamos nuestro respaldo a la misma.

Medidas referidas por las Comisiones de la Cámara de Representantes:

R. de la C. 1956 - Investigación a los fines de recomendar legislación, creando programas que

hagan realidad el derecho a la vivienda a los deambulantes. - Se informa sobre los únicos lugares existentes en Puerto Rico para esos fines y se hace la salvedad de la necesidad que tienen estos ciudadanos. Además, se explicó los servicios que se les ofrece y el trato justo con que reciben para lograr que las agencias le ofrezcan los servicios a los que tienen derecho.

P. de la C. 46 - Facultar al Ombudsman para radicar ante los tribunales, las reclamaciones de los ciudadanos contra las agencias gubernamentales. - Se avaló este proyecto entendiéndolo que haría justicia a aquellos ciudadanos que no cuentan con estos mecanismos, siendo la OPC ese mecanismo tan necesario. Se recomendó la aprobación del proyecto.

R.C. de la C. 45 - Ordenar al Departamento de Recursos Naturales a dejar sin efecto las nuevas penalidades establecidas en el Reglamento 6768, mejor conocido como el Reglamento de Pesca de Puerto Rico. -Luego de revisado el Reglamento se concluyó que el mismo tiene un impacto económico negativo en los pescadores y que debe ser reevaluado a la luz de la Ley 454 del 28 de diciembre de 2000, según enmendado, y para que se redacte un nuevo reglamento. Se respaldó la Resolución.

R.C. de la C. 186 - Enmendar la Resolución Conjunta 2057 a los efectos de extender sus disposiciones a los sistemas de seguridad electrónica que sean instalados en cualquier parte de la Isla. - Se recomendó la aprobación de una reglamentación con previa designación de un personal capacitado. Se avaló la aprobación del proyecto.

P. de la C. 1004 - Enmendar Ley de la Industria y el Deporte Hípico, a los fines de dejar sin efecto todo lo relacionado con el sistema de video juegos en la actividad hípica. - Se entiende que el uso de máquinas en las agencias hípicas ya existe, a través de la ley que rige las máquinas de entretenimiento de adultos. La Junta Hípica sólo tiene que permitir a todas las agencias lo mismo que le permite hoy a ciertas agencias. Esto implica el reconocimiento de que la agencia hípica es un pequeño negocio. Se respaldó el proyecto.

P. de la C. 401 - Enmendar la Ley del Procurador del Ciudadano, a fin de disponer lo concerniente al nombramiento de un Procurador Especializado para Asuntos de los Niños y sus Familias. - Se hace mención de las características de un Procurador según la Federación Iberoamericana de Ombudsman. Se informa que de las primeras quince agencias con mayor reclamación en la OPC se encuentra ADFAN y ASUME adscritas al Departamento de la Familia. Se hace la salvedad de la necesidad de presupuesto para su funcionamiento. Se recomienda la aprobación del proyecto con las recomendaciones presentadas.

P. de la C. 1277 - Enmendar la Ley del Código de Rentas Internas, a los fines de adscribir la Oficina de Protección de los Derechos del Contribuyente a la Oficina del Procurador del Ciudadano. - Se hace mención de las características de un Procurador según las Organizaciones Internacionales. Se indica que adscribir la Oficina del Contribuyente a la OPC conllevaría el rompimiento de las posibles trabas que debe estar enfrentando. También se beneficiaría de la infraestructura de la OPC y del servicio continuo a la ciudadanía. Se recomienda la aprobación del proyecto.

P. de la C. 776 - Autorizar la detención y regreso a su hogar o un cuartel, si se encuentra en una situación de riesgo, por un policía estatal o municipal, de todo menor de 15 años que entre las 11:00 p.m. y 5:00 a.m. esté fuera de su casa y no esté acompañado de su padre, madre o un adulto autorizado. - La medida pretende que se unan esfuerzos de prevención por parte de las agencias del orden público. Se reconoce lo loable de la intención del proyecto, pero es necesario evaluar lo siguiente: los derechos constitucionales, la prevención del crimen, los deberes y los derechos de los padres con custodia y patria potestad, la capacidad e idoneidad de la policía estatal y municipal y el antagonismo entre la población de jóvenes no delincuentes y las agencias del orden público. La OPC recomienda que la Asamblea Legislativa cree una Comisión Multidisciplinaria para que a corto plazo recomiende medidas que atajen el problema planteado antes de aprobar el proyecto.

P. de la C. 664 - Enmendar la ley de la Junta de Planificación, con el fin de aumentar la cuantía de las multas administrativas a ser impuestas por la Junta. - La OPC está totalmente de acuerdo con la medida. Informa que no sólo debe aumentar las multas sino que debe tener la facultad de poder imponerlas de manera diaria en casos disuasivos.

P. de la C. 1122 - Disponer que ningún comercio dedicado principalmente al expendio de bebidas alcohólicas podrá operar a partir de las dos de la mañana, así como disponer que cualquier violación a lo antes dispuesto provocará la imposición de una multa de cinco mil dólares. La OPC entiende que el proyecto según propuesto va en contra de los derechos de los ciudadanos y los derechos económicos de los comerciantes. De igual modo,

aquellos comerciantes que sus negocios están localizados fuera de zonas turísticas no obtendrán equitativamente los beneficios económicos que los que están en dicha zona, convirtiendo esta medida en una completamente discriminatoria contra pequeños y medianos comerciantes.

P. de la C. 627 - Enmendar la Ley Núm. 76 del 24 de junio de 1975, a los fines de permitir que cuando un negocio cambie de dueño se pueda seguir operando el mismo con el permiso de uso existente sujeto al cumplimiento de lo dispuesto en la ley y para disponer penalidades. Desde su creación, la Procuraduría de Pequeños Negocios ha lidiado con problemas que la presente medida pretende resolver. Basado en nuestra experiencia, el cambio de dueño, y por consiguiente, el de permisos a nombre del nuevo propietario que se realiza ante las agencias administrativas, es uno que generalmente se torna dilatorio. Esto quiere decir que el permiso ya otorgado sigue vigente y no requiere de nuevos documentos ni trámites relacionados con la concesión de un nuevo permiso. Sólo se requerirá procesarse un nuevo permiso si el proponente interesa algún cambio de uso. Se respalda la aprobación del proyecto.

P. de la C. 1396 - Fomentar la crianza de gallos de peleas de pura raza en Puerto Rico, autorizar el deporte de gallos bajo la autoridad y jurisdicción del Departamento de Recreación y Deportes y derogar la Ley Núm. 98 de 30 de junio de 1954. - Se informa que la actual ley es muy amplia y prácticamente se circunscribe a autorizar las peleas de gallos, delega su reglamentación al Departamento de Recreación y Deportes y crea Comisión y reglamento. Es necesario consignar en la ley que esta actividad se ha convertido en una empresa económica importante. El Procurador considera que es urgente y necesario aprobar una

nueva ley de gallos y somete varias recomendaciones a ser consideradas.

P. de la C. 434 - Enmendar la Ley del Sistema de Retiro, a fin de establecer los términos para la notificación al participante de la acreditación de tiempo de servicio. - La OPC informa que los asuntos de más recurrencia dentro de las reclamaciones envueltas, se refieren a dilaciones en la tramitación de las pensiones (incluyendo las de incapacidad), reajustes en las pensiones y la acreditación de pagos de las aportaciones o trasposos. La OPC entiende que se incluya en la medida, responsabilizar a la Oficina de Personal del participante que cuando solicite, pregunte al solicitante, y así haga su correspondiente mención cuando se dirija al Sistema de Retiro, de los periodos alegados por el participante que no se haya constatado o evidenciado en su expediente de dicha agencia. Se respaldó la aprobación de la medida.

P. de la C. 1225 - Enmendar la Ley de Telecomunicaciones, a fin de disponer que la Junta Reglamentadora tendrá autoridad para estimar y conceder compensación por concepto de daños y perjuicio causados por la violación de las disposiciones de la ley. - La OPC entiende que se justifica que si algún ente debe asignar compensaciones por controversias o sucesos redundantes a la jurisdicción de la Junta, debe ser ésta la que emita dichas compensaciones. Siendo la entidad que primero ve el caso, reclamación o controversia es quien mejor tiene el cuadro fáctico para adjudicar dichos asuntos. Se respalda la aprobación del Proyecto.

P. de la C. 666 - Para conceder amnistía para legalizar las construcciones de estructuras destinadas a viviendas sin fines de lucro que no

hayan mediado de manera previa el requerido permiso de la Administración de Reglamentos y Permisos. - La OPC entiende que es hora de responsabilizar a la ciudadanía de los actos que cometen si queremos ordenar el desarrollo planificado en la Isla. El impacto de una medida es incalculable o más bien impredecible, pues sólo hasta el final de la amnistía y de la específica evaluación de las construcciones legalizadas se puede contabilizar su magnitud. Se avala la medida.

P. de la C. 665 - Enmendar varios artículos de la Ley Núm. 135 de 15 de junio de 1967, con el propósito de ser más riguroso en las solicitudes de construcciones aledañas a terrenos de altos potenciales agrícolas y más severos en las penalidades impuestas por este tipo de violaciones. La OPC entiende que si ARPE quiere dejar la responsabilidad de la corrección de los proyectos a los ingenieros que realizan o inician las solicitudes, las penalidades deben ser aún más severas para con éstos. Sin embargo, los problemas mayores según identificados por nuestra Procuraduría Especial de Asuntos Ambientales son que raramente ARPE inspecciona las obras, por falta de inspectores o personal. Se respalda la aprobación del Proyecto.

P. de la C. 1364 - Enmendar el Código Civil con el propósito de aumentar a un año el término que tienen las personas para reclamar saneamiento por defectos o gravámenes ocultos. - La OPC entiende que con este cambio el comprador tiene mayor oportunidad de saber si fue timado y por ende se protege a este ciudadano de una manera más efectiva y respalda el proyecto.

R. de la C. 54 - Realizar una investigación sobre el funcionamiento del horario extendido en las agencias gubernamentales. La OPC no tiene datos

o información que pueda brindar luz sobre la investigación creada mediante la resolución discutida.

P. de la C. 1079 - Adoptar un Código del Consumidor de Puerto Rico. - La OPC entiende que el codificar, o recopilar los estatutos relacionados para lograr una mejor coherencia del tema a tratarse, es una idea que ayuda a la ciudadanía y a los entes jurídicos. El acto, o mejor dicho el proceso, de codificar es uno de gran envergadura y responsabilidad puesto que se tiene que coordinar armoniosamente las legislaciones y reglas que el proponente quiera integrar. La tarea de verificación, debe ser referida al Departamento de Justicia para que corrobore que en realidad dicho proceso fue realizado correctamente ya que es el propósito principal propuesto de la medida. Se recomienda la aprobación de la medida.

P. de la C. 1582 - Propone enmendar la “Ley para la Compensación a Víctimas de Delitos” para aumentar los topes de pagos autorizados en ley y otros asuntos. - La OPC entiende que a simple vista los cambios propuestos denotan unos ajustes al manejo de la Oficina para lograr que sea más eficiente y efectiva. La OPC entiende que se debe evaluar, antes de la aprobación del proyecto, el impacto económico del aumento en los topes de las compensaciones permitidas, ya que esto podría afectar negativamente el número de víctimas a ser atendidas, ante la posibilidad de reducción de dineros disponibles del presupuesto del programa. Otra observación, el inciso (j) del propuesto a enmendarse artículo 7, debe ser revisado puesto que el Nuevo Código Penal de Puerto Rico (art. 122) ya no contempla la agresión en su modalidad grave agravada. Se avala su aprobación.

P. de la C. 193 - Enmendar la Ley para la Protección de Animales, a fin de aclarar algunas de sus disposiciones. - La OPC entiende que el adoptar este proyecto y convertirlo en Ley no abona realmente a la defensa de los animales, ya que la mayoría de los “derechos” de estos están protegidos por Leyes previamente aprobadas tanto a nivel federal como estatal. La Ley vigente cubre todo lo expuesto en este proyecto pero sin llegar a convertirse en un arma para aquellos que se quieren ir a los extremos o al fanatismo para terminar utilizando la misma en contra de los mejores intereses de nuestra sociedad, tanto en el ámbito económico como cultural. Es necesario resaltar también que muchas prácticas agropecuarias que se realizan hoy día y que han sido evaluadas científicamente de forma positiva podrían ser cuestionadas o catalogadas como crueldad por personas sin los conocimientos necesarios para emitir esa determinación. Esto redundaría en la desaparición de varias industrias agropecuarias. La OPC entiende que la Ley para la protección de animales tal como esta le ha servido bien a Puerto Rico. No se endosa la aprobación de este proyecto.

P. de la C. 444 - Enmendar la ley del Ombudsman, a los fines de ampliar la Jurisdicción para incluir a los municipios. - La OPC entiende que a medida que servicios gubernamentales se descentralizan y pasan a estar a cargo de los municipios, el ciudadano se queda desnudo de protección efectiva contra acciones administrativas arbitrarias en los municipios y por ende nuestra Oficina pierde paulatinamente jurisdicción en dichos asuntos. Actualmente, a través de las tendencias de autonomización de los municipios, la Procuraduría pierde efectividad en los ámbitos en que puede ayudar a los ciudadanos. Con la aprobación de la presente medida la tendencia

descrita no afectaría los buenos oficios de esta Oficina, que ante las realidades que dicha tendencia crea, se hará más necesario la existencia e inherencia de nuestra entidad. Se recomienda la aprobación del presente proyecto.

P. de la C. 1222 - Establecer "La Carta de Derechos de los Consumidores", para reafirmar la política pública de fomentar los derechos de los consumidores y comprometer a las entidades gubernamentales a educar a los ciudadanos sobre su alcance. - La OPC entiende que el Departamento de Asuntos al Consumidor necesita mecanismos más eficaces para poder ejercer eficientemente los deberes que por la Asamblea Legislativa le han sido delegados. La OPC recomienda a la Honorable Comisión la celebración de una reunión ejecutiva con las agencias concernientes y esta Oficina para someter posibles enmiendas al Proyecto dirigidas a lo discutido, previo a su aprobación.

R. de la C. 236 - Realizar una investigación sobre el manejo que rinde el Departamento de la Familia a los procedimientos de custodia y adopción de menores. - Se envió copia del Informe sobre la Investigación realizada sobre el Niño Ruso.

R. de la C. 190 - Realizar un estudio de las necesidades de la población residente en el Municipio de San Juan. - La OPC entiende que obstaculizar la viabilidad de Centros de Cuido de Niños, como se ha hecho al anteriormente mencionado, establece un mal precedente que pone en peligro "las necesidades de la población residente del Municipio de San Juan". Esto es, la necesidad de brindar a la clase trabajadora un servicio de cuidado a sus niños seguro, confiable y a su alcance en términos económicos y geográficos, para éstos

poder tranquilamente aportar con sus labores al progreso del país.

P. de la C. 1036 - Crear la Comisión Puertorriqueña para combatir el Racismo y la Xenofobia. - La OPC entiende que en Puerto Rico el Departamento de Justicia, la Unidad Anti-Discrimen del Departamento del Trabajo, la Comisión de Derechos Civiles y la propia Oficina del Ombudsman han velado por monitorear esta problemática. Otros entes gubernamentales también velan por esta situación. Se entiende que en lugar de crear una Comisión se debe hacer una campaña educativa.

P. de la C. 416 - Enmendar la Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, para que disponga que los miembros de la Junta de Gobierno seleccionados por referéndum por los consumidores para representar el interés de éstos, podrán ser reelectos a sus cargos por un nuevo término. - La OPC entiende que estos representantes del Pueblo deben servir de filtro ante las tentaciones de que esta institución trabaje única y exclusivamente a beneficio de los accionistas/bonistas como si fuera una corporación privada. Sabido es que de la complejidad del sistema energético del país y que por su condición de monopolio, está expuesta a la constante tentación de auto aventajarse en relación a los consumidores. En relación a estas dos características es que es beneficioso que el público tenga la oportunidad de escoger para un segundo término los servicios ofrecidos por los miembros de la Junta, representantes de los consumidores en función. Se recomienda su aprobación.

En el Área Institucional de la Oficina del Procurador del Ciudadano se continuó trabajando arduamente con el reto de recopilar la estadística de los casos atendidos durante el año Fiscal 2004-2005 en materia de Derechos Humanos.

Esto forma parte del esfuerzo por atemperar los servicios que brinda esta Oficina con la visión internacional de la figura del Ombudsman o Defensor del Pueblo, que representa los derechos de los ciudadanos ante el Estado.

Durante dicho año se realizaron reuniones con Ejecutivos de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados para presentar proyectos de infraestructura que impactaban varios casos que se estaban atendiendo tanto en las Oficinas Regionales como en la Procuraduría de Asuntos Hidrológicos.

Como parte del esfuerzo por mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen en la Oficina a los ciudadanos, se establecieron cambios en el trámite y seguimiento de los casos, así como en la coordinación de los mismos con los Procuradores Especializados de Asuntos Ambientales, Asuntos Hidrológicos y del Procurador de Pequeños Negocios.

Esto requirió que se adiestraran primeramente a los Directores Regionales y por consiguiente al personal de investigaciones.

Por otra parte, en el área administrativa se ofreció un seminario de capacitación a los empleados en la Semana del Personal Administrativo titulado: Redacción Empresarial: Más allá de un formato, contribuyendo así al mejoramiento del área

profesional de los empleados y al servicio que estos brindan.

En la Semana de la Mujer se aprovechó esta ocasión para brindar unos Talleres sobre diferentes modalidades de Discrimen que enfrenta este sector de nuestra sociedad, organizado por la Red de Mujeres de la Oficina del Ombudsman en Puerto Rico.

Estos talleres contaron con personal de la Unidad Antidiscrimen del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico y de la Agencia Federal Equal Employment Opportunity Comisión (EEOC). Esta actividad forma parte del esfuerzo de la Oficina por educar, promover y defender los derechos de este sector.

Durante el año 2004-2005 tuvimos la oportunidad de ser visitados por el Ombudsman de Andorra, el Honorable Ricard Fitter como parte de su gestión por promover la defensa de los derechos humanos en Puerto Rico.

También tuvimos la oportunidad de compartir con el Honorable Manuel Aguilar Belda, Adjunto Segundo del Defensor del Pueblo de España, quien contribuyó con la elaboración del Código de Derechos Humanos de la Oficina del Procurador del Ciudadano en Puerto Rico.

Dentro de las proyecciones para el Año Fiscal 2006, la Oficina del Procurador planifica conseguir lo siguiente:

**RESTITUCIÓN RECORTE PRESUPUESTARIO
AÑOS FISCALES 2002, 2003, 2004 y 2005**

\$ 155,000.00

Partida de Nóminas

Partida de Otros Gastos

Se ha estado solicitando por espacio de cuatro años la restitución de los \$155,000.00 que se le restaron al presupuesto de la Oficina del Procurador del Ciudadano, aún siendo parte esta de la Rama Legislativa y que han afectado las finanzas de la Oficina negativamente, así como los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Como parte de la gestión del Ombudsman por defender los derechos humanos de los ciudadanos frente a las Agencias del poder Ejecutivo.

La Oficina ha tenido que sufragar el costo de la implantación de las Leyes que crearon los Procuradores Especializados y el Procurador de Pequeños Negocios, la cual requería brindarle a estos un espacio de trabajo, así como todos los recursos necesarios para que estos realicen la labor encomendada por ley. Estos nombramientos aumentaron las partidas de nóminas, materiales, servicios públicos, renta y otros, por lo que hubo que limitar las áreas de promoción y otras que son tan necesarias para la educación y defensa de los derechos de los ciudadanos.

AUMENTO EN LA RENTA DE LOS LOCALES

\$39,000.00

Partida de Servicios Comprados

Los Contratos de Alquiler de algunas Oficinas aumentaron para el año fiscal 2004-2005. Los mismos fueron negociados a requerimiento de los arrendadores en la firma del contrato y el precio por pie cuadrado está dentro de los más económicos en el mercado. Por tal razón, la Oficina ha tenido que sufragar dichos aumentos sin contar con el presupuesto adecuado para tales efectos.

**APLICACIÓN PARA LOS DATOS
ESTADÍSTICOS - \$ 1,500,000.00**

Partida Compra de Equipo

La Oficina del Procurador del Ciudadano lleva 28 años atendiendo casos sobre violaciones de derechos en su Oficina Central, así como en otras seis Oficinas Regionales que se encuentran ubicadas en distintos puntos estratégicos en la isla. En cumplimiento de su propia ley orgánica (Ley 134 del 30 de junio de 1977), la Oficina del Procurador del Ciudadano rinde un Informe Anual que es entregado al Gobernador y a los Presidentes de ambos cuerpos Legislativos, y que recoge toda la gestión de la Oficina. Este informe además, cumple con el propósito de medir la efectividad de las Agencias Ejecutivas en su encomienda pública de brindar servicios a la ciudadanía. Existe para esto unos indicadores que permiten a la Oficina realizar investigaciones más profundas que redunden en beneficio de la ciudadanía y que se conocen como las estadísticas de los casos.

Lamentablemente, la Oficina no cuenta con presupuesto suficiente para implementar un sistema automatizado para atender los casos, medir la efectividad de las Agencias en la resolución de los mismos y poder cumplir a su vez con la Ley de Gobierno Electrónico que le permita tanto la ciudadanía como al gobierno mismo, tener acceso a las estadísticas de los casos al instante, ya

que actualmente se realiza de manera manual. Aparte de esto, el trabajo del área investigativa y administrativa se duplica al tener que realizar alrededor de seis informes estadísticos manuales sin dejar tiempo suficiente para realizar una supervisión más efectiva de sus subalternos ni para realizar gestiones administrativas a su cargo.

Cuando se aprobó la Ley 151 del 22 de junio de 2004, mejor conocida como la Ley de Gobierno Electrónico, se hizo claro que *“La aplicación por el gobierno de las tecnologías de información le brinda la oportunidad de mejorar la prestación de servicios al ciudadano, el desempeño de las funciones gubernamentales y la divulgación de información gubernamental, contribuyendo así a facilitar la participación de los ciudadanos en el gobierno. La incorporación de la tecnología a los programas y servicios del gobierno es una valiosa herramienta para reducir tanto el tiempo de gestión como los costos de operación, y facilitar la supervisión e implementación de solución de necesidades a los ciudadanos, permitiendo que el gobierno preste servicios de mejor calidad.”*

Es por esto que la Oficina necesita conseguir que se le apruebe una asignación adicional que le permita mecanizar el área de investigaciones y servicio al ciudadano; así como el área de informes y estadísticas de dicha Oficina, en cumplimiento con la Ley de Gobierno Electrónico, que esté basada en la naturaleza y necesidades de los servicios que esta ofrece. La misma debe estar atemperada con los reglamentos internos del área de investigaciones que mide el tiempo de respuesta de las agencias, su efectividad en resolver las reclamaciones en su contra y que proporcione los mecanismos para realizar informes de medición de efectividad según sean necesarios. Esto a su vez proporcionará data estadística al día que permitirá una mayor

efectividad a los investigadores en el seguimiento de sus casos.

**REPARACIÓN TECHO Y OTRAS MEJORAS
OFICINA REGIONAL METRO NORDESTE
\$100,000.00**

Partida de Servicios Comprados

La Oficina del Procurador del Ciudadano cuenta con seis Oficinas Regionales alrededor de toda la isla, una de las cuales se encuentra localizada en el pueblo de Bayamón y es la que brinda servicios a la ciudadanía del Área Metro Nordeste en las facilidades del Antiguo Hospital Ruiz Soler. Este edificio, que pertenece a la Autoridad de Carreteras, está considerado como una estructura con valor histórico.

Desde junio de 2003, esta Oficina enfrenta problemas de roedores que coexisten en el techo de dicha estructura por ser de madera y zinc. Debido a esto, la Oficina ha tenido que contratar servicios especializados para la limpieza del techo y la remoción de material fecal con personal adiestrado y equipo especializado y aprobado por EPA. Esta misma Compañía, luego de haber finalizado el trabajo, ha recomendado mejorar la estructura del techo, ya que la condición del mismo pone en riesgo de enfermedades a los empleados que allí laboran y al público que los visita. Aparte de que existe el riesgo de que pueda llegar a ocasionar la muerte de un ser humano.

Entendiendo la responsabilidad como patrono y ante la situación de que la Oficina cuenta con un presupuesto tan limitado que imposibilita realizar el proyecto de construcción de un techo nuevo, se necesita una asignación de \$112,605 para realizar las mejoras necesarias al techo de dicha estructura y así salvaguardar la vida y salud de los

empleados y del público en general.

AUMENTO PARTIDA DE MATERIALES

\$ 20,000.00

Partida de Materiales y Suministros

Del presupuesto de \$3.8 millones que tiene asignada la oficina, tres (\$3,000,000.00) millones están asignados a nómina y los otros ochocientos mil (\$800,000.00) son para gastos operacionales. La partida de materiales equivale a \$39,000.00 que representa un 1% por ciento del presupuesto vigente, con el agravante de que al ser distribuido entre ocho Oficinas se reduce a .12% cada una.

Esto dificulta la labor de los empleados y por consiguiente los servicios que ofrece la Oficina, ya que están limitados de materiales para poder realizar su trabajo en beneficio de la ciudadanía. Es por esta razón que la Oficina necesita al menos una asignación adicional de presupuesto ascendente a veinte mil (\$20,000.00) dólares para la partida de materiales que ascendería a \$59,000 significando un .5% por ciento de aumento en relación al presupuesto vigente.

PUBLICIDAD - \$ 500,000.00

Partida de Servicios Comprados

Al igual que otras oficinas, la Oficina del Procurador del Ciudadano que brinda servicio a todos los sectores de la ciudadanía, necesita un presupuesto adicional que le permita proyectarse a la comunidad para que estos conozcan los servicios y mecanismo que están su disposición en defensa de los derechos humanos que estos ostentan y que a diario son vulnerados por las Agencias de la Rama Ejecutiva que deberían brindarle los servicios

esenciales que el Estado debe garantizarles de manera adecuada y justa.

Esta partida de publicidad será utilizada para la educación y promoción de los derechos humanos garantizados tanto por la Constitución de Puerto Rico, como por la Declaración Universal de Derechos Humanos e innumerables tratados y documentos de las Naciones Unidas y otras organizaciones de Derechos Humanos.

La publicidad será dirigida tanto a la ciudadanía, como a los funcionarios públicos que dirigen las Agencias Gubernamentales, para evitar que se continúen violando los derechos de los ciudadanos.

RENOVACIÓN FLOTA DE VEHÍCULOS

\$ 54,000.00

Partida Compra de Equipo

La Oficina del Procurador del Ciudadano cuenta con dos vehículos oficiales y tres vehículos tipo van para hacer entregas y recogidos de materiales a través de las distintas Oficinas Regionales. Esta cantidad de vehículos es la mínima necesaria, distinto a otras oficinas que proveen vehículos a prácticamente la totalidad de su personal directivo, incluyendo directores regionales. Estos tres vehículos se encuentran en condiciones deprimentes, por lo que se ha estado invirtiendo una alta cantidad de dinero cada año fiscal en reparaciones a los mismos.

Durante el año fiscal pasado se invirtió la cantidad de \$7,228.74 en la partida de conservación y reparación de equipo automotriz y \$2,926.67 en la partida de arrendamiento de equipo automotriz. Por tal razón, se necesita una asignación presupuestaria no recurrente para renovar los tres

vehículos de la flota tipo mini van que son utilizados para dar servicio a las oficinas regionales y minimizar la partida de conservación y reparación de equipo automotriz que puede ser utilizada en otras áreas de servicio a la ciudadanía.

**CONTRATACIÓN DE PERSONAL ADICIONAL \$
84,800.00
Partida de Nóminas**

El nombramiento de los Procuradores Especializados fue hecho en cumplimiento de las leyes que los crearon, pero no fue otorgado presupuesto adicional para así hacerlo. Más bien durante ese mismo año (2001) la Oficina sufrió un recorte de presupuesto de \$155,000 dólares. Por tal razón, hubo que realizar recortes en el presupuesto operacional para rentar espacio adicional en el segundo nivel de las facilidades de la Oficina Central y poder nombrar dichos procuradores, como lo exigía la ley. Los Procuradores Especializados de Asuntos Hidrológicos, Asuntos Ambientales, así como el Procurador de Pequeños Negocios, han estado trabajando desde su nombramiento, con un Asistente Administrativo a su cargo, como apoyo a su gestión.

El Espacio de Oficina se dividió en dos áreas: una para los Procuradores Especializados y otra para el área de Investigaciones Especiales. Actualmente, es necesaria la contratación de un (a) Recepcionista que atienda al público visitante y canalice su reclamación con el área correspondiente. Por otro lado, debido a la complejidad de los casos que se manejan en ambas áreas y al volumen de casos que se trabaja, se hace necesario contratar un Especialista en Investigaciones y un Abogado adicional que trabaje día a día con el asesoramiento

legal de ambas áreas y con el análisis y recomendaciones de proyectos de ley.

**PLAN DE RETRIBUCIÓN DE EMPLEADOS \$
66,000.00
Partida de Sueldos**

La Oficina del Procurador del Ciudadano creó el primer Plan de Clasificación y Retribución de la Oficina, que comprende un Plan de Evaluación de Empleados. El mismo fue desarrollado e implantado en el año 2001 y se comenzó con las evaluaciones de personal que reflejaron que muchos de los empleados hacen un trabajo excelente.

Pero, a pesar de contar con el plan de retribución no se ha podido otorgar pasos por mérito a los empleados que lo merecen por no contar con los recursos económicos para estos fines, ya que esta es una partida de dinero recurrente.

Por este motivo, la Oficina planifica conseguir un aumento de presupuesto anual escalonado a la partida de sueldos, que contribuya a poner en vigor dicho plan. La propuesta contempla que cada año se aumente a la cantidad de \$ 66,000.00 basado en lo siguiente:

Otorgar 3 pasos por mérito en cada Oficina Regional que equivalen a 18 en total, 3 pasos en la Oficina de los Procuradores Especializados, 3 pasos en la División de Investigaciones Especiales y 8 pasos en la Oficina Central para un total de 32 pasos por mérito anuales. Todos a razón de \$150.00 cada uno, más las aportaciones patronales. Para las nuevas oficinas regionales propuestas el impacto sería de \$ 25,710.00 dólares adicionales.

SISTEMA DE LLAMADAS POR CÓDIGO

\$ 21,000.00

Partida de Servicios Comprados

Una de las partidas de gastos más altas de la Oficina, es la correspondiente al servicio telefónico que comprende las siete Oficinas de Procurador del Ciudadano. Como parte de la evaluación de controles internos, se encontró la dificultad de identificar las llamadas personales y las oficiales, puesto que los empleados pueden utilizar cualquier extensión de teléfono para realizar las mismas.

Se encontró además, llamadas de larga distancia sin identificar que constituían un alto costo. La tarea de preintervenir estas facturas es onerosa y toma demasiado tiempo, aparte de que no existe un control efectivo. Debido a ello, la Oficina necesita una partida de presupuesto adicional para poder implantar el sistema de llamadas por código, con el cual se le asignará un número secreto a cada empleado para realizar las llamadas. De esta manera se recibirá un informe mensual de las llamadas que vendrá identificado con el nombre del empleado. Este sistema brindará un mayor control y efectividad en la preintervención de este tipo de factura, así como una reducción de gastos en dicha partida.

El costo está dividido de la siguiente manera: \$400 mensuales por la Oficina Central, incluyendo la de los Procuradores Especializados y la División de Investigaciones Especiales y \$225 por cada una de las seis Oficinas Regionales. En total resulta en \$1,750 mensual.

**CREACIÓN DE NUEVAS OFICINAS
REGIONALES EN LOS PUEBLOS DE CAROLINA,**

SAN JUAN, LARES – UTUADO Y NARANJITO

– BARRANQUITAS - \$1,008,848.00

Partida de Nóminas

**Partida de Facilidades y Pagos por Servicios
Públicos**

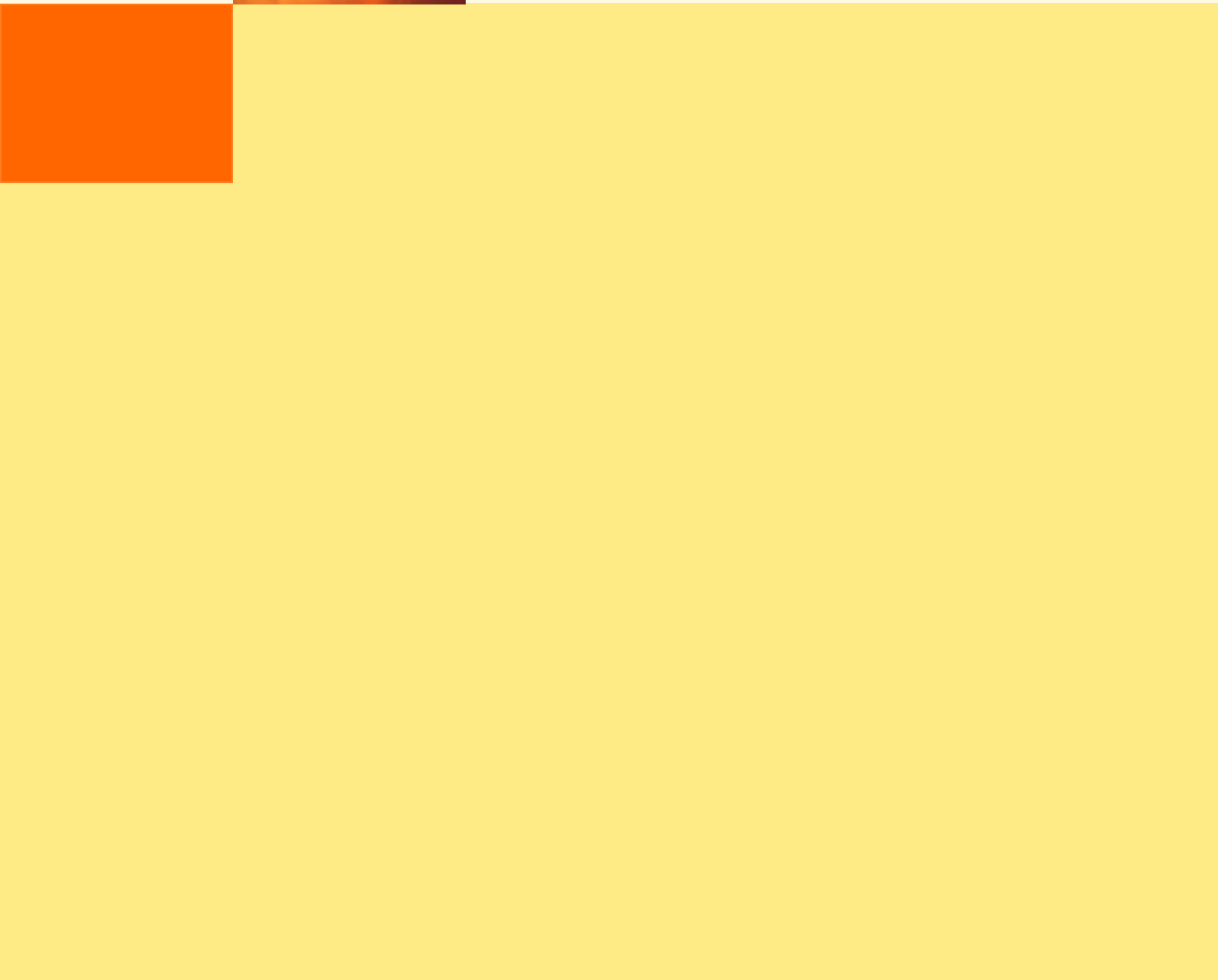
Partida de Servicios Comprados

Partida de Materiales y Suministros

Partida Compra de Equipo

La Oficina desea recalcar nuevamente la necesidad de crear nuevas oficinas regionales, ya que el interés primordial es que los servicios estén accesibles a la ciudadanía de Puerto Rico. Con este fin se ha puesto a la mano de los puertorriqueños diferentes mecanismos para hacernos llegar sus reclamaciones. Sin embargo los datos demuestran que las reclamaciones se concentran en los municipios sede de las oficinas regionales. Esto hace necesario la apertura de nuevas oficinas regionales que contribuyan a atender mejor a la ciudadanía de acuerdo a su ubicación geográfica y a sus posibilidades de traslado, ya que muchos no cuentan con los recursos para movilizarse a la oficina más cercana que puede ser a millas de distancia de su hogar y muchas veces ni siquiera tienen a su alcance un teléfono.

Esto es así, debido a que Puerto Rico está constituido por 78 pueblos y solamente existe a la disposición de la ciudadanía siete (7) oficinas para servir a toda la ciudadanía. La propuesta consiste en crear oficinas que consten de (1) Director, (3) Investigadores, (2) secretarías y (1) Oficial de Mantenimiento. El costo anual recurrente por cada Oficina se estima en \$221,812.00 más \$30,400 por cada una como impacto no recurrente.



Oficinas Regionales
Arecibo, Caguas, Humacao, Mayagüez, Metro Nordeste y Ponce



El derecho a defender los derechos humanos goza de reconocimiento internacional. Hace tres años, el 9 de diciembre de 1998, la Asamblea General de la ONU aprobó la Declaración sobre el Derecho y el Deber de los Individuos, los Grupos y las Instituciones, de Promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos, conocida comúnmente como la Declaración sobre los Defensores de los Derechos Humanos.

La adopción de esta Declaración supone un reconocimiento internacional de la función decisiva que están desempeñando los defensores de los derechos humanos en todo el mundo para el logro de la promoción y la protección de los derechos humanos. Al establecer una serie de principios para salvaguardar esta importante labor y a quienes la llevan a cabo, la Declaración hace hincapié en la importancia creciente de la función de los individuos y grupos de la sociedad civil a la hora de examinar y criticar de forma independiente la política y la práctica de los oficiales de los Estados en materia de derechos humanos.

A partir de la experiencia acumulada en años de trabajo, el personal de la Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico ha fundamentado su labor en la defensa y protección de los derechos humanos de nuestros ciudadanos puertorriqueños, validando así los tratados nacionales e internacionales sobre materia de derechos humanos. Dicho trabajo abarca a todos los sectores de la ciudadanía puertorriqueña, ya que cuenta con Oficinas Regionales ubicadas de manera estratégica en seis pueblos de la isla,

cubriendo así la totalidad de la misma.

En dichas Oficinas se han atendido una gran variedad de casos que demuestran violaciones a los derechos fundamentales de los individuos por parte de las autoridades públicas. Estas Oficinas trabajaron arduamente durante el año fiscal 2004-2005 para restituir los derechos vulnerados a los ciudadanos que solicitaron la intervención de la Oficina en su representación.

Dichos casos están recopilados en materia de derechos humanos y de esto se desprende que en dichas Oficinas se atendieron un total de 21,227 casos nuevos de los cuales 8,972 constituyeron reclamaciones de derechos, 7,489 fueron orientaciones brindadas a los ciudadanos sobre sus derechos y se realizaron 4,766 coordinaciones con entidades fuera de la jurisdicción de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Por otra parte se atendieron 1,844 reclamaciones de derechos correspondientes al año anterior que quedaron por resolver y que se atendieron durante este año 2004-2005. Por tal razón, las Oficinas Regionales atendieron un total de 23,071 casos atendidos.

Las tres Agencias Públicas de las cuales se recibieron el mayor número de reclamaciones nuevas sobre violaciones de derechos en su contra durante el año 2004-2005, fueron en primer término la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con un total de 2,421 reclamaciones, la Autoridad de Energía Eléctrica con 1,490 y el Departamento de Educación con 853 reclamaciones.



Casos Recibidos
Año Fiscal 2004-2005

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2004-2005</i>
8,972	7,489	4,766	21,227

Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2004-2005

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2004-2005</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2004-2005</i>
1,844	21,227	23,071

<i>Total Reclamaciones Activas 2004-2005</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas 2004-2005</i>	<i>Impacto Económico 2004-2005</i>
2,147	8,620	\$79,988,265.35

**Tabla de Casos Recibidos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2004-2005**

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos				
Dignidad	0	2	3	5
Igualdad	5	10	13	28
Total	5	12	16	33
Individuales				
Vida	10	10	14	34
Integridad	3	3	3	9
Honor	6	2	1	9
Intimidad	0	4	5	9
Desplazamiento	35	0	1	36
Pensamiento	0	1	9	10
Total	54	20	33	107
Participación				
Comunicación	1	1	5	7
Reunión	0	1	0	1
Asociación	0	2	1	3
Participación	2	1	2	5
Total	3	5	8	16
Económicos				
Propiedad	459	535	772	1,766
Empresa	97	65	22	187
Total	556	600	794	1,953



Laborales				
Trabajo	1,443	742	240	2,425
Sindicación	17	16	0	33
Total	1,460	758	240	2,458
Sociales				
Educación	53	40	13	106
Cultura	2	4	26	32
Salud	249	198	125	572
Vivienda	2,050	852	790	3,692
Medio Ambiente	470	128	100	701
Familia	101	143	70	314
Consumo	1,289	1,562	764	3,615
Total	4,214	2,927	1,888	9,032
Colectivos				
Menores	45	47	13	105
Tercera Edad	9	18	51	78
Discapacitados	20	19	16	55
Reclusos	7	15	134	156
Total	81	99	214	394
Administrados				
Transparencia	158	187	99	444
Procedimiento	1,166	2,283	1,043	4,492
Eficacia	1,275	598	431	2,307
Total	2,599	3,068	1,573	7,243
Total Casos Recibidos	8,972	7,489	4,766	21,227

AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES
Año Fiscal 2004-2005

<i>Derechos y Figuras</i>	<i>AAA</i>	<i>AEE</i>	<i>DE</i>	<i>FSE</i>	<i>CI</i>
<i>Básicos</i>					
<i>Dignidad</i>	0	0	0	0	0
<i>Igualdad</i>	1	0	0	0	0
<i>Total</i>	1	0	0	0	0
<i>Individuales</i>					
<i>Vida</i>	1	3	0	0	0
<i>Integridad</i>	0	0	0	0	0
<i>Honor</i>	0	0	0	0	0
<i>Intimidad</i>	0	0	0	0	0
<i>Desplazamiento</i>	0	0	0	0	0
<i>Pensamiento</i>	0	0	0	0	0
<i>Total</i>	1	3	0	0	0
<i>Participación</i>					
<i>Comunicación</i>	0	1	0	0	0
<i>Reunión</i>	0	0	0	0	0
<i>Asociación</i>	0	0	0	0	0
<i>Participación</i>	0	0	0	0	0
<i>Total</i>	0	1	0	0	0
<i>Económicos</i>					
<i>Propiedad</i>	14	40	32	47	0
<i>Empresa</i>	5	3	5	2	0
<i>Total</i>	19	43	37	49	0



Laborales					
Trabajo	4	15	689	80	1
Sindicación	0	16	0	0	1
Total	4	31	689	80	2
Sociales					
Educación	2	0	45	0	0
Cultura	0	0	0	0	0
Salud	125	2	2	33	46
Vivienda	1,115	789	1	1	0
Medio Ambiente	315	31	4	0	1
Familia	6	3	1	0	0
Consumo	704	460	1	0	0
Total	2,267	1,285	54	34	47
Colectivos					
Menores	0	1	2	0	0
Tercera Edad	1	0	2	0	0
Discapacitados	0	1	1	0	0
Reclusos	0	0	0	0	0
Total	1	2	5	0	0
Administrados					
Transparencia	18	8	12	7	5
Procedimiento	20	32	44	128	233
Eficacia	90	85	12	408	333
Total	128	125	68	543	566
Total Reclamaciones	2,421	1,490	853	706	620

Leyenda:

AAA = Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
DE = Departamento de Educación

AEE = Autoridad de Energía Eléctrica
FSE = Fondo del Seguro del Estado

La Región de Arecibo, promueve y defiende los derechos humanos de los ciudadanos que residen en los pueblos de Isabela, Camuy, Quebradillas, Hatillo, Lares, Barceloneta, Utuado, Florida, Ciales, Manatí, Vega Baja y Morovis.

A raíz de la Orden Administrativa 04-001 emitida por el Ombudsman de Puerto Rico el 4 de agosto de 2004 la cual establece que todo el personal, en especial los investigadores, podrán radicar e investigar casos por iniciativa propia dentro del ámbito jurisdiccional autorizado mediante el Artículo 13 de la Ley 134 del 30 de junio de 1977 que crea la Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico; en esta Oficina se radicaron 15 reclamaciones iniciadas por sus investigadores. De las mismas se lograron reivindicar los derechos de 14 de estos casos, lo cual representó un impacto económico de \$20,000.00.

Como parte de la promoción en defensa de los derechos humanos, esta región participó en programas radiales y charlas a la comunidad dando a conocer los servicios de la Oficina del Ombudsman. En la misma además, se comenzó un plan de reciclaje en defensa de los derechos ambientales en coordinación con el Municipio de Arecibo.

Dentro de las reclamaciones atendidas por esta región, podemos resaltar algunos casos sobresalientes donde se reivindicaron los derechos a los ciudadanos.

AUTORIDAD DE CARRETERAS Y TRANSPORTACIÓN *ARE 05-01508-173*

La Oficina comenzó una investigación por iniciativa propia, luego de observar que a raíz de las mejoras que se estaban realizando a la carretera número 2 de Arecibo, se habían cerrado dos carriles de cuatro, provocando un grave problema de congestión vehicular. Esta situación violaba el derecho social de vivienda al afectar los residentes de dicha área y el derecho económico de empresa por afectar a varios comerciantes que tuvieron pérdidas económicas a raíz de esta construcción que llevaba cerca de cuatro meses.

Esta Oficina se dio a la tarea de intervenir con la Autoridad de Carreteras y Transportación, la cual impartió instrucciones al contratista de dicho proyecto, logrando que se abrieran dos carriles adicionales para que no se afectara el tránsito vehicular en dicho sector.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA *ARE 05-00356-710*

La Oficina del Procurador del Ciudadano en Arecibo, tuvo conocimiento de que alrededor de ochocientas familias de los Barrios Capáez, Corcovada, Carrizales, Buenas Vista y Naranjito del Municipio de Hatillo, llevaban cerca de tres meses recibiendo un servicio de energía eléctrica deficiente. El problema consistía en fluctuaciones de voltaje e interrupciones frecuentes de servicio que no permitan el uso adecuado de enseres eléctricos, muchos de los cuales se averiaban.

Como resultado de la intervención de esta Oficina, la Autoridad de Energía Eléctrica hizo una inversión de \$20,000 en la adquisición de un banco de capacitadores portátiles, solucionando el asunto y restituyendo el derecho social de vivienda de estas familias.



*AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS
ARE 05-00414-720*

Una ciudadana del Sector Las Minas en el Barrio Palmar Llano de Lares, presentó ante la Oficina del Ombudsman en Arecibo, una reclamación relacionada con la dilación por parte de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en atender un problema de falta de agua potable que constaba desde aproximadamente un mes.

Luego de la investigación de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados ante la instancia de la Región de Arecibo, se identificó que el problema

obedecía a deficiencias en el sistema de producción de la planta de agua potable de Santa Isabel en Lares.

Para subsanar esta situación, la agencia programó los siguientes proyectos:

- Ampliación de la Planta de Santa Isabel a un costo de \$2.5 millones de dólares para un aumento en la producción de agua potable a 1.5 millones de galones diarios.
- El reemplazo de la tubería de agua en el sector Las Minas de 1 ½ pulgadas de diámetro a 2 pulgadas para evitar las continuas roturas.

Oficina Regional de Arecibo

Sr. Oscar Toledo Rosa, Director
Sra. Myrna Chevalier de Jesús, Investigadora
Sr. Carmelo Méndez Jiménez, Investigador
Sra. Vanessa Hernández López, Investigadora
Sr. Héctor Vargas Zeno, Investigador
Sra. Gloria Serrano Soberal, Asistente Administrativo
Sra. Marisol Maldonado Ruíz, Asistente Administrativo
Sr. Israel García Valentín, Asistente de Servicios de Mantenimiento

La región de Caguas atiende los reclamos de derechos de los ciudadanos residentes en los pueblos de San Lorenzo, Caguas, Gurabo, Aguas Buenas, Orocovis, Barranquitas, Aibonito, Cayey, Cidra, Guayama, Arroyo y Comerío.

Conforme a la gestión en defensa de los derechos humanos en esta región, se ha logrado un alto grado de credibilidad y confianza que ha hecho posible el referido a manera de resolución por parte del Tribunal de Primera Instancia, Sala del Juez Municipal de Caguas para atender casos y restituir los derechos vulnerados a los ciudadanos peticionarios.

Por otra parte, se atendieron reclamaciones de funcionarios públicos de diferentes agencias entre los que figuraban Jefes de dichas dependencias, con el fin de garantizar sus derechos como ciudadanos.

Dentro de los casos destacados que fueron atendidos en dicha región con el fin de restituir derechos transgredidos a los ciudadanos figuran los siguientes.

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS

CAG-03-02156-17003-0320, 03-1893,03-1894,03-191603-1918,03-1940,03-2002,03-2003,03-2035, 03-2048,03-2049,03-2050,03-2051, 03-2090,03-2091,03-2092, 03-2102, 03-2156, 04-269, 04-284, 04-293—305, 04-343-372,04-610-644, 04-707-709,

Unos guardias de seguridad presentaron una reclamación contra el Departamento de Transportación y Obras Públicas para el cual trabajan, alegando que laboraban turnos rotativos

de ocho horas diarias para cubrir las veinticuatro horas del día en la caseta de vigilancia.

Informaron a la Oficina del Ombudsman que tenían que ingerir los alimentos dentro de la caseta y que no podían abandonar el puesto en ningún momento sin tener derecho a un receso o tiempo de descanso. De hecho ni siquiera se les establecía un horario para el almuerzo, ni para tomar alimentos en caso de que no compareciera el guardia del próximo turno.

Estos empleados habían solicitado el pago de este tiempo, así como las horas extras trabajadas por el periodo de varios años consecutivos, sin que se corrigiera esta situación. A raíz de la investigación de la Oficina, se logró que el Departamento de Transportación y Obras Públicas realizara una auditoria de los expedientes de dichos empleados. Como resultado, se emitieron los pagos adeudados, conforme al tiempo reclamado.

Esta investigación fue extensiva además, a empleados que ya se habían acogido al retiro y otros que ya no trabajaban para la agencia, pero que por las evidencias encontradas se les adeudaba dinero por dicho concepto. Además, la agencia adoptó como política pagar el tiempo extra acumulado, así como la hora de almuerzo trabajada y el tiempo compensatorio acumulado en exceso de las 480 horas. Esta investigación constituyó un impacto de \$100,089.71 a favor de los ciudadanos reclamantes.

PROGRAMA DE REHABILITACIÓN VOCACIONAL CAG- 04-1883-153

Una ciudadana presentó una reclamación alegando que estudió en una Institución Privada de Estudios Subgraduados pagados por el



Programa de Rehabilitación Vocacional en Caguas desde el 2000- 2003. Esta indicó que dicha institución no le permitió participar de los actos de graduación, ni obtener diploma de los estudios realizados porque el Programa de Rehabilitación Vocacional no había emitido el pago por los estudios brindados a ese momento.

Alegadamente el Programa no había emitido el pago por tratarse de un contrato que no había cumplido con los requisitos procesales de registro en la Oficina del Contralor de Puerto Rico, según se dispone en ley.

Como resultado de la investigación de la Oficina del Ombudsman, la agencia hace un reconocimiento de deuda y se aclara el alcance de la circular en cuanto a la jurisprudencia reciente y la carta Circular más reciente de la Oficina del Contralor sobre este particular. Finalmente se emitió pago por la deuda al Instituto y se le otorgó el diploma a la ciudadana que resultó ser una estudiante de honor, haciéndole entrega además, de los premios merecidos por excelencia académica.

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

CAG-05-0989-720

Unos ciudadanos presentaron una reclamación contra la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, alegando que estaban confrontando problemas de servicio deficiente de agua, en sus residencias ubicadas en el Sector la Prieta del Barrio Cedrito de Comerío. Estos indicaron que durante periodos prolongados del día, no contaban con el servicio de agua y que esta situación era recurrente.

A raíz de la investigación realizada por el investigador de la Oficina del Procurador del Ciudadano, la agencia reconoció la existencia del problema y procedió a solucionar el mismo inmediatamente, mediante el reemplazo de tubería por un expreso que llevará una mayor cantidad de agua en menor tiempo y un proyecto de solución permanente a largo plazo a un costo de \$23,352,650.00.

Oficina Regional de Caguas

*Sra. Nilsa Vázquez Vélez, Directora
Sra. Hilda Espada Rosado, Investigadora
Sra. Juana Coss Flores, Investigadora
Sra. Damaris Sierra Gómez, Investigadora
Sra. Ivette Colón Suárez, Asistente Administrativo
Sra. Alicia Merced García, Asistente Administrativo
Sra. Margarita Coss Flores, Asistente Servicios Mantenimiento*

Gracias a los nuevos enfoques dirigidos a garantizar y proteger los derechos humanos de cada ciudadano, se ha logrado identificar cuales son las agencias de gobierno de mayor violación de Derechos Humanos, en la región de Humacao.

Esta oficina atiende a los residentes de los pueblos de Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo, Las Piedras, Juncos, Yabucoa, Maunabo y Patillas.

Durante el año 2004-2005, la mayoría de las reclamaciones recibidas fueron radicadas personalmente por ciudadanos que visitaron dicha oficina, aparte de que se recibieron un total de 19 reclamaciones a través del servicio postal. Otra de las fuentes utilizadas para la radicación de reclamaciones fue la aprobación de las Órdenes Administrativas 04-001 / 04-002 del 4 de agosto de 2004, logrando radicar un total de 51 reclamaciones por iniciativa propia y 43 orientaciones que se convirtieron en reclamaciones por medio del seguimiento a estas.

Esta Oficina además, promovió la defensa y educación de los derechos humanos, como parte de un acuerdo preexistente con la Asociación de Periódicos Regionales del cual se recibieron varios casos. Como parte del acuerdo firmado por el Ombudsman de Puerto Rico con la Policía de Puerto Rico el pasado 27 de mayo de 2004, se recibieron un total de 69 reclamaciones del Consejo Comunitario del Barrio Jiménez del Municipio de Río Grande.

Se realizaron orientaciones educativas a diversas agencias tales como la Universidad de Puerto Rico, y el Programa de Extensión Agrícola. Además,

esta Oficina forma parte del Comité Asesor del Centro de Actividades y Servicios Múltiples del Municipio de Humacao.

JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL *HUM-05-01847-030*

En defensa del derecho social de medio ambiente, esta Oficina actuó cuando un ciudadano denunció una alegada dilación por parte de la Junta de Calidad Ambiental en tramitar una querrela por motivo de contaminación de aire por polvo fugitivo, provocada por el desarrollo del proyecto de construcción de la Urbanización Valles de Patillas. Esta situación además de violar el derecho de los ciudadanos de gozar de un medio ambiente adecuado, pone en riesgo a los mismos por exponerlos al contagio de enfermedades respiratorias.

Luego de analizar el caso y tomando en consideración que este proyecto cuenta con un permiso del Programa de Mejoramiento de Calidad de Aire, aprobado por la Junta de Calidad Ambiental, ésta última instó a la Compañía de Construcción a implantar un programa de inspecciones de seguimiento para asegurarse de cumplir a cabalidad con el reglamento de la Junta.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES *HUM-05-01463-300*

La Asociación de Pescadores de Maternillo y Mansión del Sapo en Fajardo, solicitaron la limpieza de la zona marítimo terrestre frente a las facilidades de la pescadería sin que su reclamo



fuera atendido por el Departamento de Recursos Naturales.

Esta acción contraviene el derecho que les asiste a los ciudadanos de que los poderes públicos adopten planes especializados para vigilar las condiciones del medio ambiente. Luego de la intervención de la Oficina del Ombudsman en Humacao, el reclamo fue atendido de manera inmediata por parte de las autoridades responsables.

PROGRAMA DE SALUD AMBIENTAL

HUM-05-00732-082

Los residentes del Barrio Ríos en Las Piedras, radicaron una reclamación por emanación de fuertes olores provenientes de una compañía procesadora de carnes alledaña a sus residencias, la cual disponía de los sobrantes de carnes en los

contenedores de basura, provocando fuertes olores y pestilencias, aparte de insectos y roedores. Situación que violaba el derecho social de medio ambiente el cual comprende el poder gozar de un ambiente adecuado que incluye la evitación de las alteraciones al ecosistema que a mediano y largo plazo pueden producir daños a la salud.

Se instó a la agencia, luego de las investigaciones y esta ordenó remover el contenedor de basura y limpiar el área afectada. Además, se le ordenó a dicha compañía que luego del recogido de basura de los contenedores, no podrán disponer de los restos que se generasen después de que el camión haya recogido los mismos. Estos deberán localizar un área destinada en su compañía para dichos residuos, hasta que el próximo día se haga nuevamente el recogido de basura en los contenedores.

Oficina Regional de Humacao

Sra. Evelyn Cruz Berrios, Directora
Sra. Zulma Carrillo Medina, Investigadora
Sra. Elba Rivera Rivera, Investigadora
Sra. Norma Loaisiga Velázquez, Investigadora
Sra. Vivian González Figueroa, Asistente Administrativo
Sra. Lisandra Molina Santiago, Asistente Administrativo

En su responsabilidad de servir al ciudadano, la Oficina Regional de Mayagüez contribuyó a la educación de éste sobre los derechos humanos, imprescindible para la promoción y el respeto de los mismos. Sólo el que conoce y entiende sus derechos, exige su respeto y se compromete a luchar por ellos.

Esta Región que comprende los pueblos de Cabo Rojo, Mayagüez, Aguadilla, Hormigueros, Lajas, Las Marías, San Germán, San Sebastián, Añasco, Aguada, Rincón, Sabana Grande, Guánica, Maricao y Moca trabajó por la restitución de derechos vulnerados a los ciudadanos de su área.

El efecto que provocó en los negocios el proceso de revitalización de los cascos urbanos en Cabo Rojo y Mayagüez impulsó a dos comerciantes a utilizar los servicios de la Procuraduría de Pequeños Negocios. Por consiguiente, destacó nuestra participación ante la Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico por el cierre del Plan de Mitigación, cuyo propósito primordial era ayudar a los dueños de los comercios impactados por la construcción de mejoras en los centros de los pueblos.

COMPAÑÍA DE COMERCIO Y EXPORTACIÓN

MAY 05-00786-181

MAY 05-01001-181

En el mes de junio de 2004 el dueño de una tienda de telas en Cabo Rojo sometió toda la documentación que requirió el Programa de Mitigación para procesar la solicitud y pago del incentivo. Lo certificaron elegible para \$10,000.00, sin embargo, el 13 de diciembre de 2004 sólo recibió \$2,500.00 por que los fondos destinados para cumplir con el pago certificado se agotaron.

Por otro lado, a pesar de haber cumplido con los requisitos el propietario de un restaurante en Mayagüez al que certificaron elegible para el pago de \$15,000.00, pareados por el Municipio, quedó fuera del Programa debido a que la agencia alegó que los documentos se recibieron con la fecha límite vencida para la entrega de éstos. La dilación de la Compañía en el manejo de este caso contribuyó a que el comerciante fuera parte del grupo a través de la isla que no recibió el incentivo por pérdidas en volumen de ventas. La Compañía tampoco emitió la certificación que exige el municipio para su desembolso de fondos, por que hacerlo la obligaría a comprometerse al pago futuro del incentivo sin contar con dinero para ello.

Ambas reclamaciones se trabajaron en conjunto con la Procuradora de Pequeños Negocios, quién en unión al Procurador del Ciudadano celebró una Vista Ejecutiva el 18 de marzo de 2005; ocasión en la que el Director Ejecutivo de la Compañía de Comercio y Exportación indicó que realizaba gestiones para la obtención de fondos a través del Banco de Desarrollo Económico, con el fin de atender aquellos empresarios como éstos que solicitaron y por agotarse el dinero no recibieron el incentivo. A los comerciantes le concedieron la oportunidad de solicitar beneficios tales como: crédito contributivo, 10% de crédito en el servicio de energía eléctrica y préstamos. El 29 de junio de 2005 el Gobernador firmó la Orden Ejecutiva OE-2005-43 mediante la cual autorizó al Departamento de Hacienda liberar \$400,000.00 del fondo presupuestario que serán puestos a disposición de la Compañía de Comercio y Exportación para ayudar a los comerciantes en situaciones similares a la de este caso.

SALUD AMBIENTAL

MAY 05-00635-082



Un ciudadano de Mayagüez presentó una reclamación contra un Centro de Cuidado Diurno por descargas de aguas negras que filtraban hacia su propiedad a través de un muro en la colindancia. Salud Ambiental visitó el área, hizo varias pruebas y concluyó que no eran aguas negras.

Insatisfecho con el resultado y en su derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, el ciudadano requirió que la Oficina tomara parte en este asunto. El 22 de octubre de 2004 el Distrito Sanitario llevó a cabo una prueba con colorantes con resultado positivo y ordenó la corrección de la filtración del pozo séptico. La Administración del Centro contrató una compañía para el diseño y construcción de nuevos pozos, para lo cual, previo al inicio de la construcción, Salud Ambiental requirió una prueba de percolación por un ingeniero licenciado. Simultáneamente se refirió la situación al Departamento de la Familia, organismo que expidió la licencia que autoriza la operación del Centro y se le solicitó velar por el cumplimiento de las recomendaciones del Departamento de Salud.

El 16 de marzo de 2005 el reclamante informó que el Centro completó la construcción y se conectó a los nuevos pozos.

ADMINISTRACIÓN DESARROLLO Y MEJORAS DE VIVIENDA

MAY 05-02280-132

El 28 de enero de 2005 la Oficina de las Comunidades Especiales en colaboración con la Administración de Desarrollo y Mejoras de Vivienda comenzaron la reparación de la vivienda de una familia compuesta por dos personas de edad avanzada, uno de ellos impedido, dos adultos y un menor de edad, localizada en la Barriada Chinto Rodón en San Sebastián. La rehabilitación consistió en la construcción de un cuarto en una segunda planta, techo en zinc y cuarto de lavandería. El contratista incumplió el compromiso y abandonó la construcción dejando la estructura sin techo ni protección, lo que ocasionó pérdidas en las puertas, pintura interior, losetas, gabinetes de cocina, equipo de baño y calentador solar.

La Oficina de las Comunidades Especiales responsabilizó a la Administración por ser la que firmó el contrato de la reconstrucción. No obstante, ésta indicó al jefe de familia que no contaba con fondos para finalizar el trabajo. Se exigió intervención inmediata a la agencia conducente a garantizar el derecho a una vivienda adecuada. La familia fue realojada y el contratista finalizó el trabajo.

Oficina Regional de Mayagüez

Sra. Ivette Irizarry Romeu, Directora
Sra. Linda Hernández Vargas, Investigadora
Sra. Sara Liz Del Toro Romeu, Investigadora
Sra. Jenny Cruz Seda, Asistente Administrativo
Sra. Maricarmen Rivera González, Asistente Administrativo
Sra. María Ortiz Olivo, Asistente Servicios de Mantenimiento

La Oficina Metro Nordeste comprende la Región más grande del Ombudsman al servir al mayor número de pueblos que comprende su área. La misma brinda servicios a los pueblos de Bayamón, Vega Alta, Toa Alta, Naranjito, Toa Baja, Dorado, Cataño, Guaynabo, Trujillo Alto, San Juan, Carolina, Loíza, Río Grande, Canóvanas, Corozal y Luquillo.

Durante el año 2004-2005 esta región promovió los derechos humanos al participar de una Feria de Servicios en el cual se educó a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la Oficina del Ombudsman en defensa de los derechos que estos poseen.

Se ofrecieron charlas educativas en los Centros Comerciales del área, así como en diferentes pueblos que comprenden la región.

Por otra parte, se brindó orientación en las Agencias Públicas sobre los procedimientos de la Oficina con el propósito de agilizar la solución de los casos que se llevan en su contra y que violan los derechos de los ciudadanos.

JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL

AMN-05-01618-03)

Una ciudadana radicó una reclamación en septiembre de 2004 ante la Junta de Calidad Ambiental por olores objetables provenientes de unos contenedores de basura abandonados en un predio aldeaño a su residencia ubicada en Trujillo Alto. Los mismos pertenecían a una Compañía de Construcción que luego de finalizar el proyecto no dispuso de los mismos como es debido. Se reclamó a la Junta el derecho social a un Ambiente adecuado

y a proteger la salud de la familia afectada en este caso.

Se realizó inspección en el terreno ocupado por la compañía constructora y se encontraron violaciones por el manejo de aceite usado, como parte del Reglamento para el Manejo de Desperdicios Sólidos no Peligrosos. La Junta emitió una orden de cumplimiento con el Reglamento y la Compañía tomó acción al respecto, dejando el terreno libre de desperdicios.

DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA

AMN-05-02347-100 a la

1-12-109-II-3

Se recibió una reclamación telefónica informando que alegadamente un ciudadano de edad avanzada, estaba expuesto a maltrato y peligro, debido a que la familia no se ocupaba de él dejándolo sólo, sin alimento, y que había sido víctima de actos vandálicos. Por otro lado, al sufrir de diabetes ha tenido que ser trasladado al hospital por reacciones adversas de su condición sin compañía de ningún familiar.

Asumiendo nuestro deber se reclamó al Departamento de la Familia que adoptara medidas adecuadas y necesarias para la asistencia integral y preventiva de cualquier amenaza a la vida y salud del ciudadano.

A través de Emergencias Sociales de dicha agencia, se concedió un trámite administrativo acelerado, en el cual se logró trasladar al ciudadano a un Hospital para recibir asistencia médica inmediata y se brindaron las alternativas para servicio de ama de llaves, así como gestiones con varios Centros disponibles para cuidado de personas de edad



avanzada. Se contactó a los familiares del ciudadano y estos asumieron su responsabilidad trasladando el mismo cerca de a uno de estos.

**DEPARTAMENTO DE SALUD
OFICINA PROCURADOR DEL PACIENTE**

AMN-05-02392-990

Un ciudadano se presentó ante la Oficina Metro Nordeste alegando que tenía problemas de adicción, así como problemas emocionales y que nadie le había querido ofrecer ayuda para recibir tratamiento. Este indicó que solicitó voluntariamente hospitalización en el Hospital Mepsi Center y la misma no se le proveyó, por supuestamente no contar con un seguro médico cuando este era paciente de la Reforma de Salud del gobierno.

El ciudadano por su parte se encontraba aún en

las inmediaciones de la Oficina del Ombudsman y presentaba síntomas de poner su vida en riesgo de no recibir la ayuda solicitada. Por tal razón, se procedió a solicitar servicios psiquiátricos de emergencia.

El Investigador se comunicó con la Clínica APS Healthcare de Puerto Rico y al presentar la situación, la especialista recomendó admisión inmediata.

Aunque fue lograda la estabilización médica del paciente, la falta de premura en el proceso por parte de las agencias públicas responsables fue evidente. Por tal razón, se realizaron los señalamientos correspondientes al Departamento del Salud y a la Oficina de la Procuradora del Paciente con la que se realizaron gestiones para actuar de inmediato con dicho caso.

Oficina Regional de Metro Nordeste

Sra. Cynthia González Ellis, Directora
Sra. Gisela Ortiz Colón, Investigadora
Sr. William Otero Santiago, Investigador
Sr. Rafael Ferrer Rodríguez, Investigador
Sr. Alberto Quiñónez Santa, Investigador
Sra. Norma Figueroa Rodríguez, Investigadora
Sra. Ivonne Ferrer Valdés, Investigadora
Sra. Adianez Chaparro Negrón, Investigadora
Sra. Seida Negrón Carmenaty, Asistente Administrativo
Sra. Rosa Cartagena Cartagena, Asistente Administrativo
Sra. María del C. Ortiz Velázquez, Asistente Administrativo
Sra. Eufemia Oquendo Rivera, Asistente Administrativo
Sra. Arelis Tapia Meléndez, Asistente Administrativo
Sr. José Rodríguez Cordero, Asistente Servicios de Mantenimiento
Sr. Jorge Vargas Montañez, Asistente Servicios de Mantenimiento

Con el propósito de darle mejor acceso a los ciudadanos, en la Oficina Regional de Ponce continuaron brindándole servicio a los pueblos del Área Sur que comprenden: Ponce, Adjuntas, Jayuya, Juana Díaz, Peñuelas, Coamo, Villalba, Santa Isabel, Salinas, Guayanilla y Yauco.

A tenor con la Orden Administrativa Número 04-001, esta Oficina tramitó 22 reclamaciones por iniciativa propia de actos administrativos por parte de las agencias que estaban afectando los derechos de diversos grupos y ciudadanos logrando a su vez resolver las situaciones presentadas rápidamente.

Por otra parte, durante varios años consecutivos esta Oficina Regional ha contribuido con la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, Departamento de Administración Pública, en la capacitación de sus estudiantes y en el desarrollo profesional de los mismos. Estos tienen la oportunidad de realizar su práctica conducente al grado de Bachillerato y se interrelacionan con el personal de investigación y administrativo, adquiriendo conocimientos sobre el procedimiento establecido por ley y que otorga jurisdicción sobre las agencias adscritas al Ejecutivo.

Este año, la Universidad de Puerto Rico, Escuela Graduada de Administración Pública se integró a esta oficina, al permitir que una de sus estudiantes realizara su práctica conducente al grado de Maestría. La teoría y la práctica son dos vertientes totalmente distintas y el tener contacto directo con los procedimientos administrativos le permite al estudiante ampliar sus conocimientos y conocer de cerca lo que es la administración pública. Integran y ponen en práctica la reglamentación y leyes que forman parte de las diferentes agencias.

Esta dinámica es una de enriquecimiento profesional para ambas partes ya que los estudiantes ponen en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad al aplicarlos a las diferentes situaciones que nos presentan los ciudadanos y de los cuales solicitan nuestra intervención para defender sus derechos antes las agencias públicas. Se consultan leyes y/o reglamentos que nos sirven como marco de referencia para fundamentar las reclamaciones en materia de derechos humanos y de esa forma advenimos en conocimiento de las enmiendas aprobadas recientemente.

Muchos de estos estudiantes ingresan posteriormente a las Escuelas de Derecho del país. Queda la satisfacción de haber contribuido en la formación de los mismos dentro del área de administración pública y la promoción y defensa de los derechos humanos.

Por otro lado, esta Oficina participó en la Feria celebrada en el Residencial Pedro Rosaly en Ponce. Se orientó a los residentes del área y se radicaron reclamaciones contra varias agencias. Se repartió material informativo donde se establecen las funciones del Ombudsman en defensa de los derechos humanos.

Esta Oficina Participó además, en varios programas radiales, donde en términos generales se le informó sobre como agotar los remedios administrativos para poder prevalecer en sus reclamaciones antes de llevar cualquier acción en el Tribunal.

La Revista Jurídica cursó una invitación para participar en dos programas consecutivos para discutir la figura del Ombudsman y las funciones establecidas por ley.



En coordinación con la Procuraduría Especializada de Pequeños Negocios esta Oficina participó de la Convención de Laboratorios Clínicos, en la cual se orientó a los dueños de Laboratorios sobre la Ley del Procurador del Ciudadano y la función del Ombudsman. Se les explicó el procedimiento para intervenir en asuntos relacionados con permisos y como ayudar a su clase en los trámites para cumplir con los requisitos establecidos por ley en la operación de los pequeños negocios.

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS
NATURALES**
PON-05-00876-300

Varios residentes del Barrio Coto Laurel de Ponce quienes están bordeados por el Río Inabón solicitaron la intervención de la oficina de Ponce para instar al Departamento de Recursos Naturales a que tomara acción remediativa ante la situación de que tras la desviación del cauce del río, cuando llueve las aguas llegan hasta sus residencias atentando contra la seguridad de los mismos. Por otra parte, con el discurrir de las aguas el terreno se

ha ido socavando y además, tras el paso de la Tormenta Jeanne la situación ha empeorado. Siendo el gobierno el responsable de llevar a cabo una política fundamentalmente preventiva destinada a evitar la producción de daños al ecosistema, se logró que la agencia realizara una limpieza del cauce del río a un costo de \$265,625.00.

**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y
ALCANTARILLADOS**
PON-05-01958-720

Varios residentes de la Avenida Fagot, Urbanización Anaida y áreas adyacentes en Ponce, solicitaron hacer valer sus derechos ante la situación de que en el área donde residen sufren de desbordes continuos de aguas negras debido a tuberías colapsadas, afectándose continuamente sus derechos sociales de consumo y de medio ambiente. Como resultado, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados comenzó con el proceso de subasta para la realización de un proyecto que constituía en cambiar parte de la tubería. El mismo fue concluido a un costo de \$324,250.00.

Oficina Regional de Ponce

Sra. Carmen Monroig Jiménez, Directora
Sra. Antonia Rodríguez Gómez, Investigadora
Sr. Miguel Vázquez Rivera, Investigador
Sra. Rosa Burgos Rodríguez, Investigadora
Sra. Carmen Maldonado Vázquez, Asistente Administrativo
Sra. Ivonne García Cruz, Asistente Administrativo
Sr. Luis R. Santiago Pérez, Asistente Servicios de Mantenimiento



Investigaciones Especiales



División de Investigaciones Especiales

El derecho a defender los derechos humanos se debe respetar de manera especial. Los defensores de derechos humanos, en este caso el Ombudsman, constituyen el medidor más sensible del respeto a los derechos. Su labor asiste al fortalecimiento de la democracia y la seguridad ciudadana mediante sus actividades de promoción, denuncia y protección de los derechos humanos.

Como un mecanismo para salvaguardar el derecho a defender y promover los derechos humanos, se deben llevar a cabo investigaciones exhaustivas e imparciales sobre violaciones de derechos humanos y proporcionar la indemnización justa y equitativa a los reclamantes.

Por tal razón, la División de Investigaciones Especiales de la Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, juega un papel importante no tan sólo en el resarcimiento de los derechos vulnerados a los ciudadanos, sino en la búsqueda exhaustiva de la raíz de los problemas que provocan la irrespetuosidad de los derechos a los ciudadanos, que a su vez quebrantan las garantías de una democracia que vislumbra dichos derechos.

En dicha División se realizan investigaciones de gran envergadura que contemplan revisiones completas a los sistemas de las agencias públicas y que concluyen con la implementación de soluciones concretas y conciliadoras entre el estado y los ciudadanos. La cooperación de las Agencias en dichas investigaciones las reviste de transparencia, a la vez que garantiza un sistema democrático.

Dentro de las gestiones realizadas para subsanar derechos vulnerados a los ciudadanos, esta División atendió un total de 478 casos especiales, 655 orientaciones, 77 coordinaciones y 14 investigaciones especiales que totalizan 1,224 de casos nuevos

recibidos y atendidos durante el año fiscal 2004-2005.

Por otra parte esta División también atendió 112 casos y 11 investigaciones especiales que quedaron activos del año anterior, que totalizan 1,347 casos atendidos durante el año 2004-2005.

INSTITUTO DE CIENCIAS FORENSES

IE 05-0029-051

A raíz de un artículo publicado en la prensa del país donde se reseñaba los atrasos incurridos por el Instituto de Ciencias Forenses en completar el protocolo de autopsias, el Procurador del Ciudadano decidió comenzar una Investigación Especial por iniciativa propia, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de su Ley Orgánica. En dicho artículo se desprende que el propio Director Ejecutivo del ICF admitió la existencia de 216 autopsias pendientes de realizar que llevan más de seis meses de iniciado el protocolo y varias de más de un año, situación que redundaría en contra del derecho de los administrados a la eficacia.

Como consecuencia de la situación denunciada, el Instituto incurre también en dilación en expedir los Certificados de Defunción, ya que hasta tanto no se complete el protocolo de autopsia y se determine causa de muerte no se puede emitir dicho documento.

Como parte integral de esta investigación se realizó una inspección ocular, se entrevistó al personal relacionado directamente con el protocolo de autopsia, se solicitó y se evaluó data estadística y se realizó una investigación sistemática al respecto en la red cibernética.

Se desprende de los datos estadísticos evaluados, que en el año 2004 quedaron 742 casos pendientes de completar el protocolo de autopsia. De éstos, 27



tenían más de 1 año de iniciados y 219 de más de 6 meses.

La investigación arrojó información en el sentido de que los atrasos en las autopsias se reflejan en el área específica que compete a los Patólogos Forenses, ya que el resto del personal que interviene en dicho procedimiento concluye su intervención el mismo día de iniciado. Además, el número de Patólogos Forenses con que cuenta el Instituto de Ciencias Forenses es desproporcional al número de casos que atienden, al igual que su sueldo que es de aproximadamente un 50% menor al de un médico de igual especialidad en los Estados Unidos.

Aparte de lo anterior, los Patólogos tienen múltiples responsabilidades y funciones ajenas al protocolo de autopsias, lo cual sobrecarga su agenda de trabajo. Esta investigación se encuentra en el proceso de espera por que el Instituto someta un Plan de Acción Remediativa Especial.

COMISIÓN INDUSTRIAL

IE-04-0343-420

Un grupo de veinte (20) comisionados de la Comisión Industrial fueron despedidos luego de que sus plazas fueran eliminadas a raíz de la aprobación de la Ley Núm. 94 del 25 de marzo de 2003, la cual reestructuraba la organización operacional y administrativa de dicho organismo, reduciendo el número de 25 comisionados a solamente 5.

Luego de transcurrido más de un (1) año, la agencia le adeudaba a la mayoría de estos ex-comisionados el pago por concepto de liquidación de licencia regular y por enfermedad, al igual que el pago de compensación final concedido por la Gobernadora, lo cual era contrario a su derecho económico a la propiedad. Luego de recibir varias reclamaciones sobre el mismo asunto, el Procurador del Ciudadano

decidió comenzar una Investigación Especial al respecto, ya que la mayoría de los funcionarios afectados habían realizado múltiples gestiones con la agencia sin lograr que se les pagara lo adeudado y continuaban solicitándoles documentos ya sometidos.

De la gestión ante la Comisión Industrial, se logró que se emitieran pagos ascendentes a \$129,622.00 por concepto de liquidación de licencia regular y por enfermedad, y \$487,500.00 por compensación final, para un desembolso total de \$617,122.00.

AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES

IE 04-0355-172

Luego de recibir varias reclamaciones sobre las facilidades y servicios que brinda la Autoridad Metropolitana de Autobuses a las personas con impedimentos físicos y al público en general, el Procurador del Ciudadano impartió instrucciones para iniciar una Investigación Especial sobre este asunto.

Como parte integral de dicha investigación se llevaron a cabo una serie de entrevistas e inspecciones oculares que incluyeron inspecciones a los terminales y a los autobuses en términos del funcionamiento de la rampa para personas que se desplazan en sillas de ruedas.

De igual forma y como parte de la investigación, se procedió a viajar de incógnito en varias de las rutas para experimentar de forma directa la calidad y efectividad del servicio. Entre los hallazgos señalados en el Informe Final se encuentra que a raíz de la creación del Programa Llame y Viaje, ya no se le brinda el debido mantenimiento a las rampas de impedidos de los autobuses y sólo el 65% de los autobuses inspeccionados cuentan con rampas funcionales, lo cual atenta contra el derecho

colectivos de los discapacitados y contra el derecho individual al desplazamiento de cada persona con impedimento físico que utiliza una silla de ruedas.

Esta investigación se encuentra en el proceso de evaluación del Plan de Acción Remediativa Especial.

**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS AL
CONSUMIDOR**
IE 04-0362-400

Luego de recibir información de varios meseros de distintos establecimientos de comida rápida alertando sobre la práctica de cobrar un cargo por servicio donde estos no obtenían ningún tipo de participación, el Procurador del Ciudadano tomó la determinación de iniciar una Investigación Especial. De igual forma se encontró que los negocios privados de venta de boletos para espectáculos, eventos deportivos y otro tipo de actividades de entretenimiento cobran también un cargo por servicio, transfiriendo dicho costo al consumidor, en lugar de absorberlo el productor del evento. Esta acción por parte de los restaurantes y boleterías

privadas atenta contra el derecho social de consumo de los ciudadanos.

El Departamento de Asuntos al Consumidor informó que no existe ningún tipo de regulación referente al cobro del cargo por servicio y que su intervención se limita a situaciones que pudieran estar cobijadas bajo el Reglamento de Prácticas y Anuncios Engañosos, donde no se le informe al consumidor la totalidad de los cargos que conlleva el servicio solicitado o adquirido.

Por tal razón, se celebró una Reunión Ejecutiva entre el Procurador del Ciudadano y el Secretario del Departamento de Asuntos al Consumidor en la que se establecieron unos nexos de cooperación para llevar a cabo esta investigación, ya que dicho Departamento es quien tiene jurisdicción con la empresa privada.

El caso se encuentra pendiente de inspecciones oculares ya coordinadas con personal del Departamento a los distintos establecimientos que se ha recibido información de que cobran cargos por servicio.

División de Investigaciones Especiales

Sra. Daphne EspéndeZ Santistéban, Directora
Sra. Matilde Sánchez Franceschini, Especialista en Investigaciones
Sr. Eric Ortiz Rosario, Especialista en Investigaciones
Sra. Titzá Villanueva Viust, Asistente Administrativo
Sra. Enid Rivera Echandi, Asistente Administrativo
Sra. María Ferrer González, Asistente Administrativo



TOTAL DE CASOS RECIBIDOS

Año Fiscal 2004-2005

Casos Especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones Especiales	Total de Casos Recibidos 2004-2005
478	655	77	14	1,224

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Año Fiscal 2004-2005

Casos Activos Años Anteriores	Investigaciones Especiales Activas Años Anteriores	Casos Recibidos 2004-2005	Total de Casos Atendidos 2004-2005
112	11	1,224	1,347

IMPACTO ECONÓMICO

Año Fiscal 2004-2005

Casos Especiales Activos	Casos Especiales Cerrados	Investigaciones Especiales Cerradas	Impacto Económico 2004-2005
330	262	0	\$ 95,288,299.00

TOTAL DE CASOS RECIBIDOS POR DERECHOS Y CATEGORÍAS

Año Fiscal 2004-2005

Categorías y Figuras	Casos Especiales	Investigaciones Especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Total
<i>Derechos Básicos</i>					
Dignidad	0	0	0	1	1
Igualdad	2	0	2	0	4
Total	2	0	2	1	5
<i>Derechos Individuales</i>					
Vida	4	0	3	3	10

TOTAL DE CASOS RECIBIDOS POR DERECHOS Y CATEGORÍAS (Cont.)

<i>Integridad</i>	0	0	0	0	0
<i>Honor</i>	0	0	0	0	0
<i>Intimidad</i>	0	0	0	0	0
<i>Desplazamiento</i>	1	0	1	1	3
<i>Pensamiento</i>	0	0	0	0	0
Total	5	0	4	4	13

<i>Derechos Participación</i>					
<i>Comunicación</i>	0	0	0	0	0
<i>Reunión</i>	0	0	0	0	0
<i>Asociación</i>	0	0	320	0	320
<i>Participación</i>	0	0	0	1	1
Total	0	0	320	1	321

<i>Derechos Económicos</i>					
<i>Propiedad</i>	278	0	64	32	374
<i>Empresa</i>	6	0	2	1	9
Total	284	0	66	33	383

<i>Derechos Laborales</i>					
<i>Trabajo</i>	36	0	20	2	58
<i>Sindicación</i>	0	0	0	0	0
Total	36	0	20	2	58




TOTAL DE CASOS RECIBIDOS POR DERECHOS Y CATEGORÍAS (Cont.)

<i>Derechos Sociales</i>					
Educación	6	0	3	0	9
Cultura	0	0	0	0	0
Salud	22	0	19	3	44
Vivienda	14	0	6	4	24
Medio Ambiente	1	0	0	2	3
Familia	4	0	1	1	6
Consumo	20	0	26	8	54
Total	67	0	55	18	140
<i>Derechos Colectivos</i>					
Menores	5	0	0	0	5
Tercera Edad	3	0	3	3	9
Discapacitados	2		2	0	4
Reclusos	0	2	150	1	151
Total	10	2	155	4	169
<i>Derechos Administrados</i>					
Transparencia	15	0	8	1	24
Procedimiento	14	0	7	5	26
Eficacia	45	12	18	8	71
Total	74	12	33	14	121
Total de Casos Recibidos	478	14	655	77	1,224



Procurador Especializado en Asuntos Ambientales



 En la Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamada y aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, no se menciona aún en forma específica, el derecho a un ambiente sano.

Incongruentemente, el ambiente como tal, no estaba dentro de las preocupaciones de los países que habían finalizado una guerra sangrienta y devastadora, que había provocado daños irreparables al ambiente, contribuyendo al deterioro del mismo. Los gobiernos se centraron en el restablecimiento físico y socioeconómico de sus países.

Hubo que pasar por muchas catástrofes ecológicas para que los movimientos sociales y la gente común, comenzaran a crear conciencia de la importancia del entorno en todos los ámbitos de las comunidades. Cabe señalar que aún existen lugares donde la agresión al ambiente no está instituida como violación a los derechos plenos del ser humano. En otros países existe legislación y códigos, pero no son cumplidos a cabalidad, por lo que sus acciones no son efectivas.

En el mundo occidental el concepto de la problemática ambiental es relativamente nuevo. Aunque no se puede hacer una cronología exhaustiva en este documento, existen unos acontecimientos importantes que dieron pie al surgimiento de los derechos ambientales.

En 1992, se realizó en Río de Janeiro la Conferencia Internacional sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas (UNCED), que tuvo el mérito de introducir en la agenda mundial el tema del desarrollo sostenible como un problema

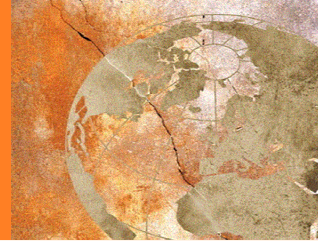
insoslayable para el futuro de la humanidad. Allí se realizó además, el foro de las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), donde acudieron organizaciones ambientalistas que presentaron a los representantes de los gobiernos y a las Agencias de Cooperación Internacional sus ideas y propuestas.

De esta Conferencia surge la Agenda 21 donde aparecen los primeros lineamientos generales de cómo hacer para que el desarrollo contemple lo social, lo económico y lo ambiental sostenible. Luego de que los hechos demostraron y hablaron, se crean los derechos humanos de tercera generación en el que se encuentran los derechos ambientales.

Posteriormente en 1993, se celebró la Conferencia Mundial sobre los Derechos Humanos en Viena y allí se reafirmó el derecho al desarrollo como una parte integral y fundamental de los derechos humanos, es decir al desarrollo sostenible que incluye el derecho a la alimentación, a la vivienda, al vestido, a la salud, a la educación, en fin a la calidad de vida y a otros recursos ambientales que tradicionalmente fueron considerados como necesidades, más que como derechos.

Podemos señalar que el ambiente no se refiere sólo a lo natural, a los ecosistemas acuáticos, terrestres, a las plantas y animales, sino que incluye el ser humano y su entorno, como partes inseparables e interactivas.

Nos referimos además, a la interacción existente entre el mundo natural y el mundo construido, con sus especificidades sociales, culturales, económicas, ideológicas, sus modos de producción, sus patrones de consumo, de distribución, etc.



Es por esto que el gobierno debe cumplir con las funciones de regulación de la actividad pública y privada, dirigida a la búsqueda de alternativas ambientales, socialmente sostenibles. En este sentido priorizar políticas que lleven a superación extrema de la desigualdad existente que envuelve al ser humano y su medio ambiente.

Por esta razón, en la Procuraduría de Asuntos Ambientales se establecen mecanismos para hacer valer los tratados internacionales sobre derecho ambiental y hacer que el gobierno local establezca políticas nacionales conciliadoras de este derecho.

Como parte de esta gestión durante el año 2004-2005, en esta Procuraduría se atendieron 527 casos nuevos de los cuales se lograron resultados extraordinarios en pro del ser humano y su medio ambiente. De los mismos se desprende que 425 corresponden a reclamaciones nuevas de derecho, 53 fueron orientaciones brindadas a los ciudadanos con respecto a sus derechos y 49 se relacionan con coordinaciones efectuadas con agencias fuera de la jurisdicción de la Oficina del Ombudsman.

Por otra parte, del año anterior quedaron activas 22 reclamaciones que sumadas a los casos nuevos recibidos durante el año 2004-2005, totalizan 549 casos atendidos durante dicho año.

A continuación se presenta un resumen de los casos más significativos que han requerido que el Procurador de Asuntos Ambientales intervenga a favor de los ciudadanos. Estos casos constituyen sólo una muestra de la grave problemática ambiental de Puerto Rico. Los mismos deben ser considerados y evaluados por aquellos responsables de establecer la Política Pública para la conservación del ambiente, de modo que se puedan determinar las acciones dirigidas a resolver y a

evitar que situaciones como las planteadas se repitan.

*DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES Y
AMBIENTALES*

JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL

PEAA-05-0311-300

PEAA-05-0312-030

Vecinos de la Urbanización El Cortijo en Bayamón solicitaron que esta Procuraduría interviniera en una situación que les estaba afectando el derecho al uso y disfrute de sus residencias, así como su derecho a vivir en un ambiente seguro y que tenía que ver con la explotación de una cantera. Los problemas más significativos surgían por las malas prácticas, no utilización de medidas para el control de la erosión y sedimentación de los suelos y el mal manejo de las aguas de escorrentías. Situación que provocó el que la montaña colindante con estas residencias se deslizara causando daños a las estructuras de estos ciudadanos.

Ante esta situación se procedió a citar a las Agencias concernientes para tomar acción; específicamente la Junta de Calidad Ambiental y el Departamento de Recursos Naturales, los cuales participaron de una vista ocular donde se pudo corroborar la situación presentada por los vecinos. Se prepararon los informes pertinentes y se hicieron algunas recomendaciones, entre estas:

La utilización o preparación de un plan de manejo de aguas de escorrentías.

La preparación del suelo en terrazas para evitar la erosión.

La compensación o el arreglo de las estructuras de los vecinos.

Estas recomendaciones fueron acogidas por la

compañía que operaba la cantera y puestas en vigor. En adición, se multó a la misma por las acciones y daños causados. Estas medidas contribuyen a mejorar la calidad de vida de esta comunidad y proteger su derecho a un ambiente sano.

*DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES Y
AMBIENTALES, JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL Y
LA ADMINISTRACIÓN DE REGLAMENTOS Y
PERMISOS*

PEAA-05-0422-300

PEAA-05-0424-030

PEAA-05-0425-010

Vecinos de la Urbanización La Fuente y Jardines de Florida, presentaron una reclamación por la difícil situación que enfrentaban ante el desarrollo de un proyecto donde por no seguir las recomendaciones o no cumplir con las condiciones de los permisos tanto de la Administración de Reglamentos y Permisos como del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales y la Junta de Calidad Ambiental, ponían en peligro la seguridad pública de dicha comunidad.

Como consecuencia de esto y del mal manejo de las aguas de escorrentías, la sedimentación y sin un sistema pluvial adecuado estaban contribuyendo al colapso de la entrada principal de la Urbanización que colindaba con el área de un sumidero. Se había recomendado que se realizaran mejoras al sumidero, pero estas no lograron ser las más óptimas, ya que no se llevó a cabo la modificación del sistema pluvial de dicha Urbanización. Esto estaba provocando a su vez inundaciones y derrumbe de la carretera.

Ante esta situación se procedió a citar a una vista Ejecutiva y ocular en el área antes mencionada, a

la Junta de Calidad Ambiental, al Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, a la Administración de Reglamentos y Permisos y a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, con el propósito de auscultar las gestiones realizadas por las mismas y ordenar que se tomara acción inmediata para resolver la situación en donde claramente esta de por medio la seguridad pública. Cabe señalar que además de el colapso de la carretera existen varias residencias que su estructura está gravemente afectada. Ante esta situación además de las agencias ya involucradas se refirió el caso al Departamento de Asuntos del Consumidor.

Luego de varias visitas por parte de las Agencias se logró el que la Junta de Calidad Ambiental emitiera una orden de cese y desista contra la compañía desarrolladora con el propósito de paralizar el proyecto de Jardines de Florida. Esta Orden fue emitida por el impacto negativo al medio ambiente, a la integridad física de los colindantes y a la seguridad de los vecinos.

El Departamento de Recursos Naturales y Ambientales tras varias vistas de los técnicos de esta agencia determinaron el que sus recomendaciones y condiciones para endosar el proyecto no se cumplieron por el desarrollador, razón por la cual surgen los problemas antes expuestos. Ante esta situación el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales emitió también una orden de Cese y Desista.

Por su parte, la Administración de Reglamentos y Permisos, luego de una evaluación de las obras realizadas en el proyecto encontró que la certificación sometida como parte del mismo para la compactación del terreno fue hecha omitiendo la existencia de varios sumideros. La información



incompleta presentada por el ingeniero del proyecto, dio lugar a la autorización emitida por esta Agencia bajo la cual se realizaron las obras antes mencionadas. La información omitida era de vital importancia para la consideración y evaluación del proyecto, lo cual constituye una violación a lo dispuesto en el Artículo 7 de la Ley número 135 del 15 de junio de 1967 o Ley de Certificación. Por lo antes expuesto esta agencia refirió el caso al Secretario de Justicia y al Colegio de Ingenieros para las sanciones pertinente acorde a la Ley.

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, también visitó el área donde específicamente ocurrió la depresión o el derrumbe de un carretera adena al sumidero. Esta Agencia en coordinación con la Junta de Calidad Ambiental pudo identificar el que un tubo de descarga de aguas sanitarias se encuentra en peligro, ya que luego de el derrumbe este quedó expuesto. Cabe señalar que la Junta de Calidad Ambiental enfatizó que el mayor peligro que representa esta situación es que colapse el tubo, lo que provocaría una gran contaminación al sumidero y por ende a los acuíferos cercanos. La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados determinó por su parte cotejar que el tubo no tenga salidero y trabajen en la relocalización del mismo.

Todas estas medidas son con el propósito de resolver la situación que afecta la calidad de vida

de estos vecinos y su derecho al uso y disfrute de sus propiedades.

*DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES Y
AMBIENTALES
PEAA-05-0297-300*

Vecinos del Barrio Pueblo Seco de Trujillo Alto reclamaron que se estaba afectando su calidad de vida por inundaciones que llegaban hasta cuatro pies de agua dentro de sus residencias. Estos informaron que habían realizado gestiones con el Municipio y otras Agencias, pero que no habían recibido contestación, ni se había realizado gestión alguna por parte de las mismas.

Ante esta situación se procedió a contactar al Municipio y se ordenó al Departamento de Recursos Naturales que se realizara una inspección ocular del área e investigaran la situación. Luego de dicha vista se pudo determinar que una compañía adena sin autorización alguna, cambió el cauce de la Quebrada, ya que canalizó parte de ella, lo que estaba ocasionando dichas inundaciones. El Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, a través del Cuerpo de Vigilantes determinó la violación de varias leyes ambientales por parte de la compañía y trabajó el caso a través de su División Legal. Se recomendó el que se mitigue el daño, reparando la Quebrada a su estado natural y el que el Departamento de Recursos Naturales multe a dicha compañía según le faculte la Ley.

Procurador Especializado en Asuntos Ambientales

Sr. Wilfredo Rivera Vélez, Procurador Especializado
Sra. Adlín Ayala Miranda, Asistente Administrativo

Casos Recibidos
Año Fiscal 2004-2005

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2004-2005</i>
425	53	49	527

Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2004-2005

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2004-2005</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2004-2005</i>
22	527	549

<i>Total de Reclamaciones Activas</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>Impacto Económico 2004-2005</i>
20	324	\$1,350,000.00

Total de Casos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2004-2005

<i>Total Reclamaciones</i>	<i>Total Orientaciones</i>	<i>Total Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2004-2005</i>
425	53	49	527
<i>Derecho Social</i>	<i>Derecho Social</i>	<i>Derecho Social</i>	527
<i>Medio Ambiente</i> 425	<i>Medio Ambiente</i> 53	<i>Medio Ambiente</i> 49	



**Casos Atendidos en las Regiones
Año Fiscal 2004-2005**

<i>Oficina Regional</i>	<i>Reclamación</i>	<i>Orientación</i>	<i>Coordinación</i>	<i>Total de Casos</i>
<i>Arecibo</i>	30	15	6	51
<i>Caguas</i>	34	15	0	49
<i>Humacao</i>	66	24	0	90
<i>Mayagüez</i>	42	42	0	84
<i>Metro Nordeste</i>	18	9	2	29
<i>Ponce</i>	56	58	0	114
<i>Total</i>	246	163	8	417

**Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2004-2005**

<i>Total de Casos Oficina Central</i>	<i>Total de Casos Oficinas Regionales</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2004-2005</i>
549	417	966

**Total de Reclamaciones Recibidas por Acto Administrativo
Año Fiscal 2004-2005**

Junta Calidad Ambiental

<i>Tipo de Reclamación</i>	<i>Total</i>
<i>Por Aire</i>	<i>72</i>
<i>Por Agua</i>	<i>2</i>
<i>Por Ruido</i>	<i>1</i>
<i>Por Desperdicios Sólidos</i>	<i>0</i>
<i>Otras Reclamaciones</i>	<i>6</i>
<i>Sub Total</i>	<i>81</i>

Departamento de Recursos Naturales

<i>Tipo de Reclamación</i>	<i>Total</i>
<i>Por Otorgación De Permisos</i>	<i>76</i>
<i>Zona Marítimo Terrestre</i>	<i>6</i>
<i>Reglamentos</i>	<i>0</i>
<i>Otras Reclamaciones</i>	<i>3</i>
<i>Sub Total</i>	<i>85</i>

Administración de Reglamentos y Permisos

<i>Tipo de Reclamación</i>	<i>Total</i>
<i>Por Otorgación de Permisos</i>	<i>77</i>
<i>Otras Reclamaciones</i>	<i>1</i>
<i>Sub Total</i>	<i>78</i>

Programa de Salud Ambiental

<i>Tipo de Reclamación</i>	<i>Total</i>
<i>Descarga de Aguas Usadas</i>	<i>2</i>
<i>Sub Total</i>	<i>2</i>




Total de Reclamaciones Recibidas por Acto Administrativo (Cont.)

<i>Departamento de Transportación y Obras Públicas</i>	
<i>Tipo de Reclamación</i>	<i>Total</i>
<i>Otras Reclamaciones</i>	2
<i>Sub Total</i>	2
<i>Junta de Planificación</i>	
<i>Tipo de Reclamación</i>	<i>Total</i>
<i>Otras Reclamaciones</i>	72
<i>Sub Total</i>	72
<i>Departamento de Agricultura</i>	
<i>Tipo de Reclamación</i>	<i>Total</i>
<i>Otras Reclamaciones</i>	103
<i>Sub Total</i>	103
<i>Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales</i>	
<i>Tipo de Reclamación</i>	<i>Total</i>
<i>Otras Reclamaciones</i>	1
<i>Sub Total</i>	1
<i>Administración de Servicios Generales</i>	
<i>Tipo de Reclamación</i>	<i>Total</i>
<i>Otras Reclamaciones</i>	1
<i>Sub Total</i>	1
<i>Total</i>	425



Procurador Especializado en Asuntos Hidrológicos



 En noviembre de 2002 en la ciudad de Ginebra, un organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU por sus siglas en español), calificó al agua como un derecho humano indispensable que debe ser considerado un bien social y cultural y no un producto básico de carácter económico.

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU precisó a los gobiernos su deber de aplicar el derecho al agua de manera progresiva y sin discriminaciones. El comentario General del Comité definió con claridad el carácter público del agua, como un producto básico fundamental para la vida y la salud. Este acontecimiento marcó un hito en la historia de los derechos humanos, cuando por primera vez el agua es reconocida como un derecho humano fundamental.

El Comentario General señala además, que: “el derecho humano al agua otorga derechos a todos a contar con agua suficiente, a precio asequible, físicamente accesible, segura y de calidad aceptable para usos personales y domésticos”. Por tal razón, las instituciones que velan por el cumplimiento de los derechos humanos exigen a los gobiernos adoptar estrategias y planes de acción a nivel nacional que les permita moverse de forma más expeditiva y eficaz para hacer realidad el derecho al agua.

Estas estrategias deben estar basadas en leyes y principios de los derechos humanos, deben cubrir todos los aspectos relacionados con el derecho al agua, definir objetivos claramente, fijar metas que puedan ser alcanzadas dentro de un período de tiempo real y aceptable, y formular políticas

adecuadas con sus correspondientes guías.

Mayormente, los deberes del gobierno con respecto al derecho al agua potable en el marco de la Legislación sobre derechos humanos, se enmarca de manera amplia en los principios de respeto, protección y satisfacción de las necesidades. Por lo tanto, el Comentario General es importante por que establece una pauta para que la sociedad civil pueda responsabilizar al gobierno respecto al cumplimiento del derecho al agua, a la vez que le brinda a los gobiernos un modelo para establecer políticas y estrategias eficaces que se traduzcan en beneficios reales para la sociedad.

Aún así, actualmente los gobiernos incumplen con este derecho cuando establecen estrategias de acción en menoscabo de la salud, la supervivencia, la calidad de vida y el patrimonio de los ciudadanos. Es por esto que la conciencia de que el cumplimiento de este derecho puede ser exigido, es fundamental.

Los derechos no sólo son declaraciones, pactos o leyes; son realidades exigibles, reivindicables que pueden reclamarse al gobierno y que este está obligado a garantizar.

A razón de esto, la Procuraduría de Asuntos Hidrológicos es un mecanismo al alcance de la sociedad civil para exigir al gobierno el cumplimiento del derecho al agua en todos los ámbitos. El gobierno es el responsable además, de velar por que este derecho sea igualitario a todos los ciudadanos.

Como parte de las labores durante el año 2004-2005 en esta Procuraduría, se llevaron a cabo cuarenta y nueve (49) Reuniones Informativas,



veinticuatro (24) Vistas Administrativas, Tres (3) Reuniones Ejecutivas, dieciséis (16) Vistas Oculares y a dos (2) Vistas Públicas en la Legislatura.

En el transcurso de las investigaciones, se detectaron serias deficiencias en las áreas operacionales y comerciales. En adición a esto, la Autoridad tiene graves problemas de infraestructura de agua y alcantarillado sanitario, convirtiéndose en la agencia número uno en reclamaciones a nivel isla.

La realización de nuevos proyectos para mejorar el sistema de agua potable y de alcantarillado sanitario se encuentra en fases de largo plazo. Muchos de ellos se estima que estén completados para el año 2009. La búsqueda para mejorar los problemas a corto plazo rara vez es contemplada, a menos que se haga un requerimiento de ello.

La Autoridad es la agencia gubernamental que provee un servicio esencial de vida y que en estos momentos es imprescindible que su estructura operacional y comercial sea rehabilitada y organizada para un mejor servicio a los ciudadanos.

A través de esta Procuraduría, el ciudadano pone en práctica la exigibilidad del derecho fundamental del agua, por lo que durante el año fiscal 2004-2005, se recibieron un total de 386 casos nuevos, de los cuales 361 corresponden a reclamaciones de derecho y 25 orientaciones sobre los mismos. Por otra parte se continuó atendiendo 240 reclamaciones que quedaron activas del año anterior para un total de 626 casos atendidos.

En la gestión por hacer valer los derechos de los ciudadanos de recibir el servicio básico del agua

como es debido, sobresalen los siguientes casos:

A: Reparación de Alcantarillado Sanitario

Las reclamaciones por desbordes sanitarios son una prioridad dentro de la labor de esta Procuraduría. Por representar un problema de salud, constituye una violación a los derechos de todo ciudadano a contar con un sistema sanitario de calidad, eficiente y seguro.

PESH-05-0022-720

En este caso sobre descargas de aguas sanitarias a la Quebrada Mata de Plátano en Luquillo, el problema consistió en desbordes recurrentes alrededor de las urbanizaciones Brisas del Mar, Vistas de Luquillo, Solimar y Luquillo Mar. Dichos desbordes llegaban a la quebrada Mata de Plátano, contaminando dicho cuerpo de agua. Esto se debía a la existencia de una estación de bombas que ocasionaba los desbordes en la quebrada antes mencionada. Como resultado de la gestión realizada, la Autoridad preparó un plan de acción dirigido a corregir y eliminar definitivamente los desbordes sanitarios a dicho cuerpo de agua, cuyo proyecto tiene una inversión de 1.5 millones de dólares.

PESH-05-0176

Un propietario de un comercio ubicado en la calle O'Neil en Hato Rey radicó una reclamación sobre desbordes de aguas negras en la calle antes mencionada. Dichos desbordes afectaban a todos los comerciantes del área entre los que se encontraban restaurantes

El problema se debía a una obstrucción en el sistema sanitario que no había sido atendida a pesar de las gestiones realizadas por los

comerciantes afectados. Al realizar la investigación se instó a la Agencia a resolver el problema y como resultado se logró que se le brinde mantenimiento preventivo hasta tanto realice un proyecto de reemplazo de tuberías a un costo estimado de \$850,000.00 a \$1,000,000.00 que pondrá fin a dicho problema de manera definitiva.

B: Servicio Deficiente

Las interrupciones en el servicio de agua potable y las demás razones por las cuales atraviesa la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados provocan que el servicio de agua potable se haya convertido en uno deficiente a los ciudadanos. Entre los factores que indica la Autoridad que provocan un servicio deficiente se pueden mencionar las sequías, falta de agua, tiempos de lluvia, turbidez, problemas de energía eléctrica, bombas dañadas, manipulación de válvulas y problemas de elevación y de distancia.

La Legislatura de Puerto Rico ha celebrado Vistas Públicas relacionadas con los reclamos de los ciudadanos y alcaldes que exigen investigaciones sobre el servicio deficiente que en muchos casos tratan sobre la falta de agua potable por periodo de años. Esta Procuraduría ha comparecido a las mismas, deponiendo la problemática que tiene esta agencia con el servicio de agua.

La Oficina del Procurador del Ciudadano ha llevado ante la Autoridad un sinnúmero de reclamaciones por el motivo de servicio deficiente, de las cuales muchas de ellas han sido resueltas con la realización de nuevos proyectos de infraestructura de agua potable. Entre los casos destacados, se encuentra el problema de servicio deficiente del barrio Padilla Hermita de Corozal, el cual será resuelto con el proyecto de las mejoras a

la planta de filtros de Negros en Corozal a un costo de \$2,963,859.00.

PESH-05-0138-720

En el Barrio Doña Elena de Comerío, la Autoridad de Energía Eléctrica está trabajando con un proyecto a corto plazo para solucionar el problema de servicio deficiente de agua, acelerando el desarrollo e instalación de la nueva tubería de 8 pulgadas que se conectará al sistema de la Planta de Filtros Cedrito. Esto beneficiará los sectores La Prieta y Doña Elena. En adición a esto se está trabajando en la nueva Planta de Filtros de Comerío, el cual aumentará el caudal de agua en este Municipio de un millón a tres millones de galones de agua a un costo aproximado de \$23,080,902.00.

RECLAMACIONES COMERCIALES

Sin lugar a dudas, la Autoridad tiene que mejorar los servicios que presta a los ciudadanos en las oficinas comerciales a través de la Isla. Se ha encontrado que estos no están investigando debidamente las reclamaciones de los ciudadanos, ya que no son orientados en cuanto a la Ley 33 del 27 de junio de 1985, según enmendada. Este servicio constituye un derecho social y económico que se viola al exigir el pago de una factura, sin el debido proceso de investigación por parte de la Autoridad.

PESH-05-0166-720

El propietario de la Compañía TC Oil Corporation presentó una reclamación ante la oficina del Procurador de Asuntos Hidrológicos contra la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados por facturación excesiva.

Según la Autoridad, el propietario de dicha compañía adeudaba \$22,541.51 por servicio de



agua y alcantarillado. Como resultado de la investigación se le ajustó la cuenta por \$22,366.06.

PESH-05-0004-720

Un ciudadano radicó una reclamación por Facturación Excesiva, alegando que la Autoridad le estaba cobrando la cantidad de \$4,352.00 por concepto de agua y alcantarillado. Como resultado se le ajustó la cuenta por \$3,057.18.

Por experiencia, existen casos que conforme al historial de lectura y a la facturación, se puede encontrar si existe un error en la lectura o cualquier otro cambio en el consumo y facturación del ciudadano. Es importante que la AAA lleve a cabo sus investigaciones con diligencia y prontitud para mejorar la calidad del servicio hacia los ciudadanos.

Procurador Especializado en Asuntos Hidrológicos

Sra. Catalina Carrión Kuifan, Procurador Especializado
Sra. Adá Ríos García, Asistente Ejecutivo

**Casos Recibidos
Año Fiscal 2004-2005**

Reclamaciones	Orientaciones	Total de Casos Recibidos 2004-2005
361	25	386

**Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2004-2005**

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos 2004-2005	Total de Casos Atendidos 2004-2005
240	386	626

Total de Reclamaciones Activas	Total de Reclamaciones Cerradas	Impacto Económico 2004-2005
237	244	\$40,023,188.16

Casos Atendidos en las Regiones
Año Fiscal 2004-2005

<i>Oficina Regional</i>	<i>Reclamación</i>	<i>Orientación</i>	<i>Total de Casos</i>
<i>Arecibo</i>	369	230	599
<i>Caguas</i>	246	83	329
<i>Humacao</i>	481	94	575
<i>Mayagüez</i>	137	147	284
<i>Metro Nordeste</i>	531	247	778
<i>Ponce</i>	658	229	887
<i>Total</i>	2,422	1,030	3,452

Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2004-2005

<i>Total de Casos Oficina Central</i>	<i>Total de Casos Oficinas Regionales</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2004-2005</i>
626	3,452	4,078



**Total de Casos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2004-2005**

Total Reclamaciones	Total Orientaciones	Total de Casos Recibidos 2004-2005
361	25	386
<i>Derecho Social</i>	<i>Derecho Social</i>	<i>Derecho Social</i>
Salud 52	Salud 3	Salud 55
Medio Ambiente 109	Medio Ambiente 13	Medio Ambiente 122
Consumo 200	Consumo 9	Consumo 209

**Casos Recibidos por Actos Administrativos
Procuraduría de Asuntos Hidrológicos
Año Fiscal 2004-2005**

Acto Administrativo	Reclamación	Orientación	Total de Casos
<i>Objeción a facturación excesiva</i>	37	13	50
<i>Ajuste, cobro indebido, acreditar y otros</i>	6	3	9
<i>Reparación tuberías</i>	53	3	56
<i>Reparación alcantarillados sanitarios</i>	60	3	63
<i>Contadores, acometidas, contratación y otros</i>	29	2	31
<i>Servicio deficiente de agua potable</i>	176	0	176
<i>Dilación en atender asuntos administrativos</i>	0	1	1
Total	361	25	386



Procurador de Pequeños Negocios



Los derechos humanos se fundamentan en la dignidad de la persona. Por eso todo ser humano, sin importar su edad, religión, sexo o condición social, goza de ellos. Estos son libertades fundamentales, facultades y prerrogativas que tiene toda persona por el simple hecho de serlo, sin los cuales no se puede vivir como tal.

El gobierno no sólo tiene el deber de reconocerlos, sino también de respetarlos y defenderlos; concertar su actuación a los límites señalados por la ley, la cual le impone en determinados casos la obligación de no hacer o actuar con el fin de garantizar a los individuos la vigencia de sus libertades y derechos consagrados en la Constitución.

En otras palabras, los servidores públicos sólo podrán hacer aquello que la ley expresamente les faculta, a diferencia de los ciudadanos, que podrán hacer todo aquello que no les esté prohibido. Este control pretende limitar la actuación de los representantes del gobierno y evitar así arbitrariedades en sus acciones.

Existen varias formas de clasificar estos derechos humanos; una de las más conocidas es la llamada tres generaciones, en la cual los Derechos de Primera Generación son los compuestos por los derechos civiles o políticos, los de Segunda Generación son los derechos económicos, sociales y culturales y por último, los de Tercera Generación que son los derechos de los pueblos o solidaridad.

En este contexto nos atañen los derechos de Segunda Generación que están constituidos por los derechos de tipo colectivo, los sociales, económicos y culturales. Estos surgen como respuesta a la revolución industrial, por la desigualdad

económica. México fue el primer país en incluirlas en su constitución, en 1917.

Estos derechos surgen después de la Segunda Guerra Mundial y en el caso de los derechos económicos, están integrados por los siguientes criterios: el derecho a la propiedad, donde cada persona tiene el derecho al uso, disfrute y disposición de sus bienes; a la libertad económica con el cual toda persona tiene derecho a dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en la ley, y por último a la asociación con fines económicos, que corresponde al derechos de los trabajadores de la comunidad para desarrollar afiliaciones de carácter social y participativo, como las cooperativas de ahorro, mutuales y otras formas de asociación para desarrollar cualquier tipo de actividad económica, conforme a la ley.

Con esto en mente, la legislatura de Puerto Rico entendió que la intervención del gobierno en los asuntos económicos y sobre todo el desarrollo sostenido de la economía del país, requería revisar las reglamentaciones excesivas de las agencias gubernamentales que afectaban a las Pequeñas Empresas, así como flexibilizar las penalidades de acuerdo a su tamaño.

Esta reglamentación innecesaria ponía en desventaja a los pequeños negocios con respecto a la competencia, así obstaculizaba el proceso de inversión y desarrollo empresarial.

Por tal razón, se enmendó la Ley de la Oficina del Procurador del Ciudadano, mediante la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria, Número 454 del 28 de diciembre de 2000, que a su vez crea el cargo de Procurador Especializado de Pequeños Negocios.



Esta Procuraduría de Pequeños Negocios está encargada en primer término de revisar las reglamentaciones y las penalidades de las agencias con respecto a los pequeños negocios, así como atender y buscar soluciones a este sector de la comunidad, haciendo valer sus derechos económicos.

Como parte de la educación y promoción de los derechos humanos, durante el año 2004-2005 se continuó con la tarea de divulgar la Ley Número 454, supra, mediante seminarios a grupos y asociaciones de comerciantes. Se continuó además, con el objetivo principal de que las agencias gubernamentales cumplan con dicha Ley, revisando y flexibilizando los reglamentos que impactan a los pequeños negocios. Entre los grupos que se beneficiaron durante dicho año de los servicios de esta Procuraduría están el Centro Unido de Detallistas, la Asociación de Centros de Cuido de Niños, la Asociación de Dueños de Laboratorios Clínicos, la Cámara de Funerarios del Oeste, la Asociación de Dueños de Hogares de Larga Duración, la Hermandad Puertorriqueña de Agentes Hípicos, la Asociación de Dueños de Inflables, la Asociación de Avicultores y Vendedores de Especies Exóticas, la Primera Asociación de Grúas de Puerto Rico, la Alianza de Artistas Dermatógrafos, Perforadores Corporales y Dueños de Estudio de Tatuajes de Puerto Rico, la Asociación de Grueros de Bayamón, "Small Business Administration" y varios grupos de comerciantes individuales.

En defensa de los derechos de los pequeños comerciantes, en esta Procuraduría se atendieron durante el año 2004-2005 un total de 1,127 casos de los cuales 755 reclamaciones nuevas de dicho año, 215 representaron orientaciones sobre derechos

a los ciudadanos, 144 coordinaciones con entidades que están fuera de la jurisdicción de la Oficina y además, revisó 13 Reglamentos de Agencias Reguladoras de los negocios que afectaban a los pequeños comerciantes por reglamentar injustamente a los mismos con respecto a su tamaño, para un total de 1,127 casos nuevos. El impacto económico de dichos casos es de \$934,500 a favor de los ciudadanos.

Durante dicho año además, se continuó trabajando con 237 reclamaciones que quedaron activas del año anterior, lo que representa que en dicha Procuraduría se atendió un total de 1,364 casos atendidos.

De los casos más impactantes que se trabajaron en esta Procuraduría se pueden destacar los siguientes:

***COMISIÓN DE SERVICIO PÚBLICO
COMISIONADO DE SEGUROS
POLICÍA DE PUERTO RICO***

PEPN-05-675-490 hasta

PEPN-05-0737-490

La Asociación de Grueros de Bayamón acudió a esta Procuraduría, para solicitar la revisión de varias áreas de la reglamentación vigente de la Comisión de Servicio Público que los afectaba. Además, esta reclamaba un aumento en las tarifas vigentes por sus servicios, ya que las mismas llevaban más de veinte años (20) sin revisarse. Por otro lado, solicitaron la intervención de la Oficina del Ombudsman para denunciar, tanto la Policía de Puerto Rico como ante el Comisionado de Seguros, la operación del Servicio de Asistencia en las Carreteras por parte de compañías operando con grúas no registradas en la Comisión de Servicio Público.

Esta Oficina intervino logrando un compromiso de la Comisión de Servicio Público para revisar la reglamentación vigente y comenzar un proceso de evaluación para un posible aumento de tarifa para los operadores de grúas de Puerto Rico. La Oficina del Comisionado de Seguros se comprometió a investigar a las compañías de asistencia en las carreteras. La Policía de Puerto Rico en conjunto con la Comisión de Servicio Público se comprometió a efectuar operativos para identificar los posibles operadores de grúas ilegales.

AUTORIDAD DE LOS PUERTOS

PEPN-05-0023-174

Una comerciante se encontraba en el proceso de formalizar una relación contractual con la Autoridad de los Puertos para establecer una carreta de venta de productos en las facilidades del Aeropuerto Internacional Luis Muñoz Marín. En la información suministrada a principios de año 2004, a los comerciantes de las carretas se le había indicado que estas serían construidas por un grupo de confinados. A mediados del año 2004, se les informa que ya no serían los confinados los que prepararían las carretas, y que la responsabilidad de construir la misma recaería en cada uno de los comerciantes. El costo de construcción de cada

carreta oscilaba en, aproximadamente, quince mil dólares (\$15,000.00), costo que no había sido incluido en los gastos de la operación inicial del negocio.

Dicha comerciante se vio en la obligación de buscar una fuente de financiamiento para poder construir la carreta, trámite que le tomaría tiempo y que dilataría la construcción de la misma, afectando sus finanzas.

Durante el mes de octubre de 2004, la comerciante recibió una carta de la Autoridad de los Puertos otorgándole cinco (5) días para formalizar su relación contractual con la agencia. La comerciante se encontraba en el proceso de financiamiento de su carreta y no estaba en condiciones de firmar un contrato con la Autoridad de los Puertos hasta tener finalizada la misma

La Procuraduría de Pequeños Negocios logró que la Autoridad de los Puertos flexibilizara su posición, otorgándole la oportunidad de terminar su proceso de financiamiento y construcción de la carreta, para luego proceder a concretizar el acuerdo contractual entre ambas partes.

Procurador de Pequeños Negocios

Sra. Ana Lourdes Rivera Valcárcel, Procurador Especializado

Sra. María Rivera López, Asistente Ejecutivo



Casos Recibidos
Año Fiscal 2004-2005

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total Reglamentos Evaluados</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2004-2005</i>
755	215	144	13	1,127

Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2004-2005

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2004-2005</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2004-2005</i>
237	1,127	1,364

<i>Total de Reclamaciones Activas</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>Impacto Económico 2004-2005</i>
734	47	\$934,500.00

Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2004-2005

<i>Total de Casos Oficina Central</i>	<i>Total de Casos Oficinas Regionales</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2004-2005</i>
1,127	201	1,328

*Casos Atendidos en las Regiones
Año Fiscal 2004-2005*

<i>Oficina Regional</i>	<i>Reclamación</i>	<i>Orientación</i>	<i>Coordinación</i>	<i>Total de Casos</i>
<i>Arecibo</i>	21	4	2	27
<i>Caguas</i>	16	9	4	29
<i>Humacao</i>	43	8	5	56
<i>Mayagüez</i>	13	16	6	35
<i>Metro Nordeste</i>	26	10	3	39
<i>Ponce</i>	9	3	3	15
<i>Total</i>	128	50	23	201



Total de Casos por Derechos y Figuras Año Fiscal 2004-2005

Total Reclamaciones	Total Orientaciones	Total Coordinaciones	Total Reglamentos Evaluados	Total de Casos Recibidos 2004-2005
755	215	144	13	1,127
<i>Derecho Económico</i>	<i>Derecho Económico</i>	<i>Derecho Económico</i>		
<i>Empresa</i> 662	<i>Empresa</i> 4 <i>Educación</i> 1	<i>Empresa</i> 128		795
<i>Derecho Administrado</i>	<i>Derecho Administrado</i>	<i>Derecho Administrado</i>	<i>Derecho Administrado</i>	
<i>Procedimiento</i> 73 <i>Eficacia</i> 20	<i>Transparencia</i> 6 <i>Procedimiento</i> 188 <i>Eficacia</i> 16	<i>Procedimiento</i> 12 <i>Eficacia</i> 4	<i>Procedimiento</i> 13	332

Desglose de Reglamentos enviados por Agencias Gubernamentales Cumpliendo con la Ley Núm. 454

Agencias	Total de Reglamentos
<i>Departamento de Recursos Naturales</i>	4
<i>Departamento de Vivienda</i>	1
<i>Compañía de Comercio y Exportación</i>	6
<i>Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico</i>	1
<i>Departamento de la Familia</i>	1
<i>Total</i>	13

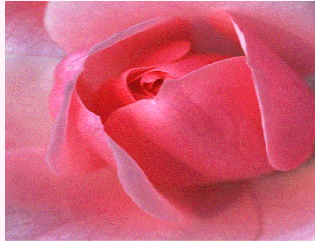
**Total de Reclamaciones Recibidas por Acto Administrativo
Año Fiscal 2004-2005**

<i>Ley de Flexibilidad Administrativa para Pequeños Negocios</i>	
<i>Agencia</i>	<i>Total</i>
<i>Departamento de Hacienda</i>	1
<i>Comisión de Servicio Público</i>	65
<i>Departamento de la Familia</i>	2
<i>Administración, Industria y Deporte Hípico</i>	650
<i>Cueryo de Bomberos</i>	1
<i>Departamento de Salud</i>	1
<i>Total</i>	720
<i>Dilación en pago</i>	
<i>Departamento de Hacienda</i>	1
<i>Departamento de la Familia</i>	1
<i>Total</i>	2
<i>Licencias y Permisos</i>	
<i>Negación</i>	
<i>Departamento de Hacienda</i>	1
<i>Compañía de Turismo</i>	1
<i>Administración de Reglamentos y Permisos</i>	2
<i>Total</i>	4
<i>Otorgación</i>	
<i>Departamento de Hacienda</i>	1
<i>Administración de Reglamentos y Permisos</i>	2
<i>Total</i>	3
<i>Revocación</i>	
<i>Departamento de Hacienda</i>	1
<i>Compañía de Turismo</i>	1
<i>Departamento de Asuntos al Consumidor</i>	1
<i>Administración de Reglamentos y Permisos</i>	1
<i>Total</i>	4

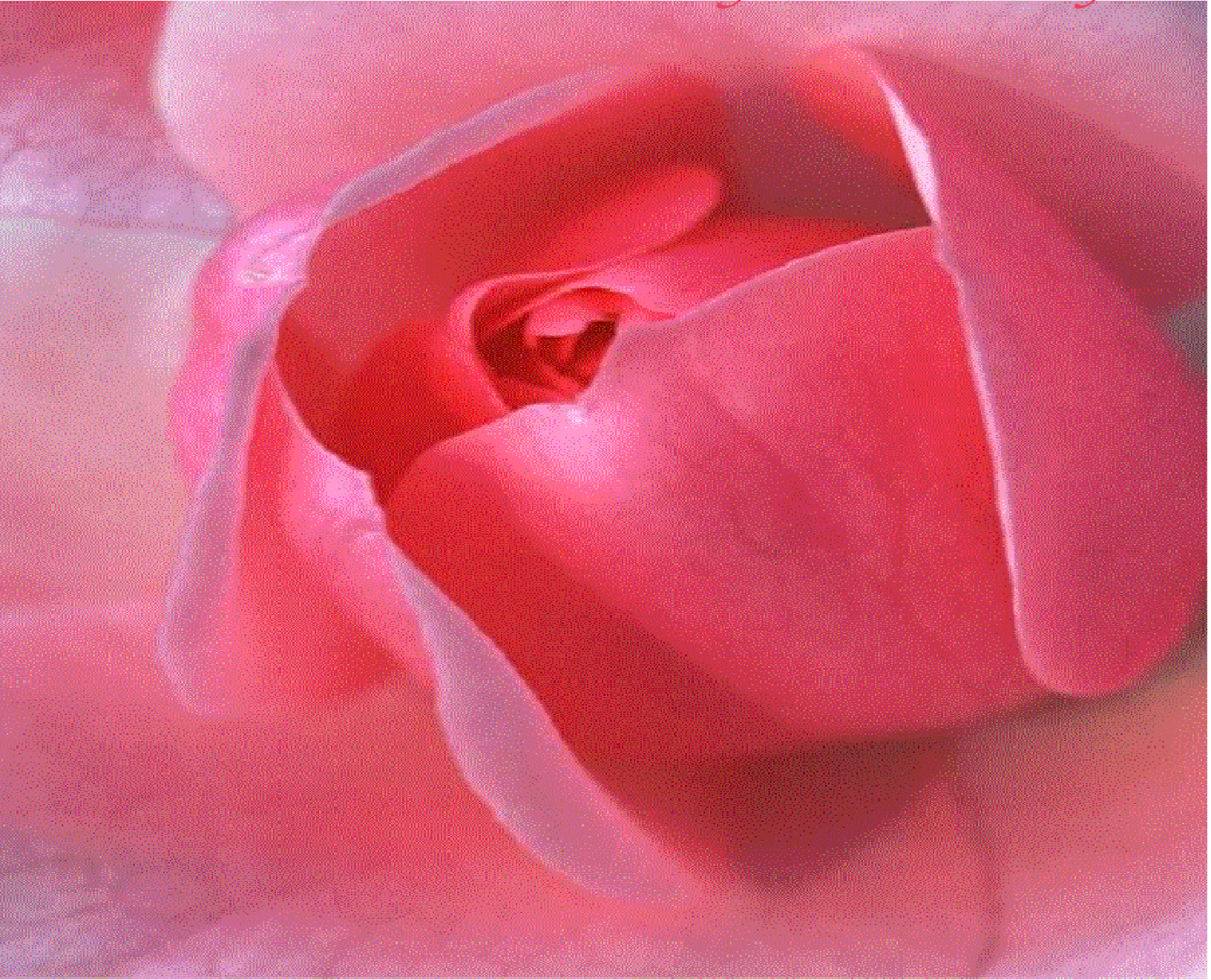


Total de Reclamaciones Recibidas por Acto Administrativo (Cont.)


<i>Dilación</i>	
<i>Agencia</i>	<i>Total</i>
<i>Departamento de Salud</i>	3
<i>Administración, Industria y Deporte Hípico</i>	1
<i>Departamento de Recursos Naturales</i>	1
<i>Junta de Apelaciones, Construcción y Lotificación</i>	2
<i>Total</i>	7
<i>Contribución Sobre Ingresos</i>	
<i>Departamento de Hacienda</i>	1
<i>Total</i>	1
<i>Multas y Penalidades</i>	
<i>Departamento de Hacienda</i>	3
<i>Policía de Puerto Rico</i>	1
<i>Total</i>	4
<i>Otros</i>	
<i>Departamento de Hacienda</i>	1
<i>Departamento de Salud</i>	1
<i>Autoridad de Carreteras y Transportación</i>	1
<i>Policía de Puerto Rico</i>	1
<i>Comisión de Servicio Público</i>	1
<i>Compañía de Comercio y Exportación</i>	2
<i>Departamento de Educación</i>	1
<i>Departamento del Trabajo y Recursos Humanos</i>	1
<i>Autoridad de los Puertos</i>	1
<i>Total</i>	10
<i>Total</i>	755



Red de Defensoría de la Mujer



Red de Defensoría de la Mujer

 El 4 de marzo de 2002 mediante la Orden Administrativa 002-003, el Procurador del Ciudadano crea la Red de Defensoría de la Mujer. Su estructura organizacional está encabezada por una Coordinadora y una representante de cada una de las Oficinas Regionales y Procuradurías Especializadas.

La misma fue creada con el propósito de velar por el cumplimiento de la política pública que garantiza los derechos humanos de la mujer. En base a esto, la Oficina del Procurador del Ciudadano trabajó defendiendo dicho sector de la sociedad, a través de la Red de Defensoría de la Mujer en Puerto Rico.

Durante el año fiscal 2004-2005 la Red de Defensoría de la Mujer trabajó 8,936 casos relacionados con violaciones de derechos de la mujer. Los mismos se desglosan de la siguiente manera: 4,564 corresponden a reclamaciones de derecho, 2,714 orientaciones sobre los mismos y 1,658 coordinaciones con entidades fuera de la jurisdicción de la Oficina del Procurador del Ciudadano, para un total de 8,936 casos.

A través de estos datos estadísticos podemos expresar un marco más específico que identifica cuales son los actos administrativos o derechos humanos en los que se vieron afectadas las mujeres.

Uno de los actos administrativos señalados por este género fue la inacción por parte de las agencias que prestan servicios básicos donde se afectaban los derechos sociales de vivienda, familia, consumo, laborales de trabajo y administrados de procedimiento y eficacia, entre otros.

Los derechos sociales de las mujeres fueron los más vulnerados durante el año 2004-2005. La

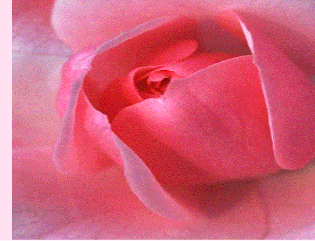
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados fue la agencia de la cual se recibieron más reclamaciones en su contra al no proveer servicios esenciales adecuados tales como: suministro regular de agua potable, reparación de salideros, destapar tuberías de alcantarillado sanitario, instalación de servicio, entre otros. De la misma se recibieron 1,354 reclamaciones constituyendo un 30% de los casos.

La segunda agencia con mayor número de reclamaciones en su contra correspondió a la Autoridad de Energía Eléctrica con un 16% de los casos. Los derechos humanos con mayor impacto fueron los relacionados con los derechos sociales de vivienda y de consumo.

En tercer lugar resultó ser la Corporación del Fondo del Seguro del Estado con 343 reclamaciones para un 8% del total de casos recibidos de mujeres. Los derechos humanos identificados en los casos trabajados fueron los administrados de eficacia y procedimiento.

Los casos radicados contra la Administración para el Sustento de Menores fueron por dilación en tramitar pagos de pensión alimentaria, efectuar revisión de casos y reconciliarlos, reembolsos por cobro indebido, trámite de certificaciones sobre estados de cuenta y diligenciar casos interestatales de alimentos.

El efecto económico de las reclamaciones atendidas sobre derechos de las mujeres ascendió a la cantidad de \$5,918,602.79. Los mismos corresponden a deudas de diferentes instrumentalidades o agencias del gobierno a mujeres por concepto de pagos de ley tales como: vacaciones, excesos de licencia de enfermedad, otros beneficios marginales, cuidado de niños y pensiones alimentarias, entre otros.



En las orientaciones recibidas el patrón es similar al de las reclamaciones. Los derechos afectados están relacionados con los Derechos Sociales de Consumo para un 33%, de Vivienda con un 12%, Administrados de Procedimiento con un 16%, Laborales con el 10% y Eficacia con 8%.

La Carta de Derechos de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico en su Artículo 2 Sección I establece que la "dignidad del ser humano es inviolable, todos los hombres son iguales ante la ley. No podrá establecerse discriminación alguno por raza, color, sexo, lugar de nacimiento, origen o condición social, ni ideas políticas ni religiosas. Tanto las leyes como el sistema de instrucción pública encarnarán estos principios de esencial igualdad humana".

Por tal razón, la Oficina del Procurador del Ciudadano sirve de vigilante y aboga por los derechos humanos de la mujer, así como que promueve la defensa de los mismos.

COMISIÓN APELATIVA DEL SISTEMA
ADMINISTRACIÓN RECURSOS HUMANOS
DEL SERVICIO PÚBLICO
AMN-05-00875-500

Se recibió reclamación el 23 de septiembre de 2004, alegando dilación a la Comisión Apelativa

del Sistema Administración Recursos Humanos (CASARH), en notificar mociones del Caso DT-00-11-806 a la reclamante, relacionadas a una querrela por hostigamiento sexual en el empleo, que desde el 2003 la CASARH mantenía sin resolver. En la relación de hechos estaban involucrados funcionarios del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. Se reclamó el derecho que tienen los administrados a que la Agencia ejecute rápida y eficazmente las decisiones correspondientes.

Tal dilación, sostenida aún después de nuestros reclamos, originaron suspicacias en el investigador y en el cumplimiento del debido procedimiento justo, además de las implicaciones que pudiera ocasionarle a la reclamante para continuar con los recursos judiciales que tenía disponible.

Se tomó la iniciativa de referirla a la Comisión Federal para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo. Se refirió la situación a Vista Ejecutiva y antes del término final concedido a la Junta para la reparación del agravio se recibió una determinación y el informe del oficial examinador. Luego de esta intervención, la Agencia notificó las mociones correspondientes a la ciudadana y se garantizó la continuidad de los procedimientos apelativos en la Rama Judicial.

Red de Defensoría de la Mujer

Sra. Carmen L. Monroig Jiménez, Coordinadora
Sra. Vanessa Hernández López, Miembro
Sra. Linda Hernández Vargas, Miembro
Sra. Gisela Ortiz Colón, Miembro
Sra. Antonia Rodríguez Gómez, Miembro
Sra. Zulma Carrillo Medina, Miembro
Sra. Hilda Espada Rosado, Miembro
Sra. Cynthia González Ellis, Miembro

*Tabla de Casos Recibidos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2004-2005*

<i>Derechos y Figuras</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
Básicos				
<i>Dignidad</i>	0	0	4	4
<i>Igualdad</i>	3	3	2	8
Total	3	3	6	12
Individuales				
<i>Vida</i>	5	3	8	16
<i>Integridad</i>	0	1	0	1
<i>Honor</i>	1	0	1	2
<i>Intimidad</i>	0	1	2	3
<i>Desplazamiento</i>	22	0	2	24
<i>Pensamiento</i>	0	0	1	1
Total	28	5	14	47
Participación				
<i>Comunicación</i>	0	1	1	2
<i>Reunión</i>	0	0	0	0
<i>Asociación</i>	0	0	0	0
<i>Participación</i>	0	1	1	2
Total	0	2	2	4
Económicos				
<i>Propiedad</i>	262	172	274	708
<i>Empresa</i>	25	14	5	44
Total	287	186	279	752

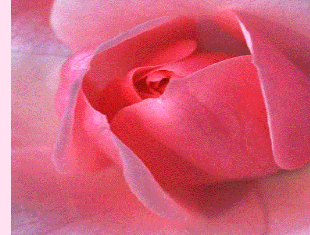


Tabla de Casos Recibidos por Derechos y Figuras (Cont.)

<i>Laborales</i>				
<i>Trabajo</i>	728	273	79	1080
<i>Sindicación</i>	0	1	0	1
Total	728	274	79	1081
<i>Sociales</i>				
<i>Educación</i>	47	14	5	66
<i>Cultura</i>	0	0	0	0
<i>Salud</i>	167	80	52	299
<i>Vivienda</i>	992	332	337	1661
<i>Medio Ambiente</i>	346	110	38	494
<i>Familia</i>	95	75	22	192
<i>Consumo</i>	685	893	373	1951
Total	2332	1504	827	4663
<i>Colectivos</i>				
<i>Menores</i>	44	20	11	75
<i>Tercera Edad</i>	4	8	6	18
<i>Discapitados</i>	13	8	3	24
<i>Reclusos</i>	1	8	1	10
Total	62	44	21	127
<i>Administrados</i>				
<i>Transparencia</i>	72	43	27	142
<i>Procedimiento</i>	479	423	253	1155
<i>Eficacia</i>	573	230	150	953
Total	1124	696	430	2250
Total Casos Recibidos	4564	2714	1658	8936



Personas de Edad Avanzada



Informe Personas de Edad Avanzada

Ante la discriminación de que son objeto ciertos sectores de la población identificados como grupos vulnerables, al cual pertenecen las Personas de Edad Avanzada, la Oficina del Procurador del Ciudadano como organismo que tiene encomendada la protección, la observancia, la promoción, el estudio y la divulgación de los Derechos Humanos previstos por Ley, se considera necesaria la realización de acciones tendientes a la protección de estas personas y sus derechos.

Las Personas de Edad Avanzada son los que se encuentran en la etapa de la vida que se inicia entre los 60 y los 65 años de edad. Todas las personas que han alcanzado esta edad poseen los mismos derechos que los demás, pero frecuentemente requieren de condiciones de carácter especial que les permita vivir con decoro y bienestar y deferencia en el ámbito familiar.

Este sector de nuestra sociedad tiene derecho a la seguridad social, a que se le garantice el derecho humano a la protección de la salud, la asistencia médica, y los servicios necesarios para su bienestar, así como el otorgamiento de una pensión, previo cumplimiento de sus requisitos legales para su disfrute. Las Personas de Edad Avanzada tienen además, derecho a recibir prestaciones por parte de las instituciones que brindan servicios especializados para estos.

Por tal razón, el reconocimiento a las personas de edad avanzada por parte de las agencias del gobierno es una de las prioridades del Procurador del Ciudadano, quien a través del Área Institucional, intervino durante el año 2004-2005 con 3,953 casos nuevos de reclamos de protección de los derechos vulnerados a este sector.

La radicación de un total de 1,866 reclamaciones y 1,196 orientaciones a las agencias gubernamentales responde al trámite dilatorio en la atención de los servicios que deben ser garantizados por el Estado en protección de las personas de edad avanzada.

Reiteradamente son la Autoridad de Acueductos y Alcantarillado con un total de 891 casos que responden a 587 reclamaciones y 304 orientaciones y la Autoridad de Energía Eléctrica con un total de 1,297 casos que se originan de 406 reclamaciones y 285 orientaciones las agencias que los ciudadanos de edad avanzada señalan como deficientes administrativamente y que de manera arbitraria violentan los derechos sociales que deben proteger al consumidor siendo este sector el de mayor impacto económico con los aumentos tarifarios.

En respuesta a la confianza de las personas de edad avanzada en la figura del Ombudsman, se coordinó un total de 891 solicitudes de intervención para recibir servicios por parte de entidades privadas y agencias fuera de nuestro alcance jurisdiccional. El sector privado recibió el mayor número de reclamos en protección de los derechos económicos y los municipios por los derechos sociales que deben proteger. El resultado de esta intervención tuvo un Impacto Económico de \$11,368,548.97 a favor de las personas de edad avanzada.

En esta dirección se trabajó con diferentes casos en los que se logró reivindicar los derechos de personas de edad avanzada que fueron vulnerados por alguna agencia del gobierno, muchos de los cuales sobresalen por su magnitud.



COMISIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

HUM-05-00067-490

Un residente del Municipio de Culebra de edad avanzada, presentó una reclamación en contra de la Comisión de Servicio Público, por dilación en realizar una investigación por el cobro excesivo de tarifas por flete al sistema de transportación terrestre que sirve en el Muelle de Fajardo en la ruta que va desde la Playa de Fajardo hasta el Centro Comercial de dicho pueblo. Esta reclamación atenta contra el derecho de las personas de edad avanzada a que se le garantice un transporte eficaz, un cobro de tarifa fija y justa, además de que se les trate con respeto y consideración a los mismos.

A instancias de la Oficina del Procurador del Ciudadano, se logró que personal de la Comisión de Servicio Público visitara los municipios afectados y se tomaran las medidas correctivas al respecto. Por otra parte la Comisión determinó que para poder realizar la investigación sobre el cobro excesivo de tarifa por flete es importante que cada ciudadano radique una reclamación ante la comisión que deberá incluir el nombre del porteador, número de autorización del vehículo y las tarifas cobradas.

ADMINISTRACIÓN SISTEMAS DE RETIRO

ARE-0-01155-162

Una ciudadana de edad avanzada, residente del pueblo de Lares, presentó una reclamación por alegada actuación injusta y arbitraria por parte de la Administración de Sistemas de Retiro por pretender cobrarle un importe de \$13,031.85, alegando que se trataba de pensión pagada en exceso por un error administrativo de la Agencia. Esto se debía a que la agencia no ajustó el plan

coordinado de seguro social una vez esta cumplió sus 65 años de edad.

Ante tal reclamo la Oficina del Procurador inició una investigación a la Agencia y luego de varias reuniones de algunas de las cuales el Procurador tuvo que intervenir personalmente, se logró que la Agencia flexibilizara el plan de pago de la deuda sin afectar de manera injusta y drástica las finanzas de esta persona que sólo cuenta con los ingresos de su pensión.

DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA

AMN-05-02347-100

La Oficina del Procurador del Ciudadano, inició una investigación al Departamento de la Familia por la violación de los Derechos Sociales de un ciudadano de edad avanzada del municipio de Bayamón que se encontraba en condiciones infrahumanas.

Nuestros investigadores acudieron al lugar y confirmaron que el ciudadano se encontraba sólo, no tenía alimentos, su salud estaba en deterioro y era víctima de los delincuentes. Sus familiares no le visitaban ni estaban pendiente de sus necesidades básicas.

A requerimiento de nuestra oficina intervino Emergencias Sociales del Departamento de la Familia y se le ofreció tratamiento médico en un hospital. Se contactaron a sus familiares asumiendo responsabilidad una sobrina para cuidarlo y velar por el ciudadano de edad avanzada. También se brindaron las alternativas para el servicio de ama de llave y varios centros disponibles para su cuidado.

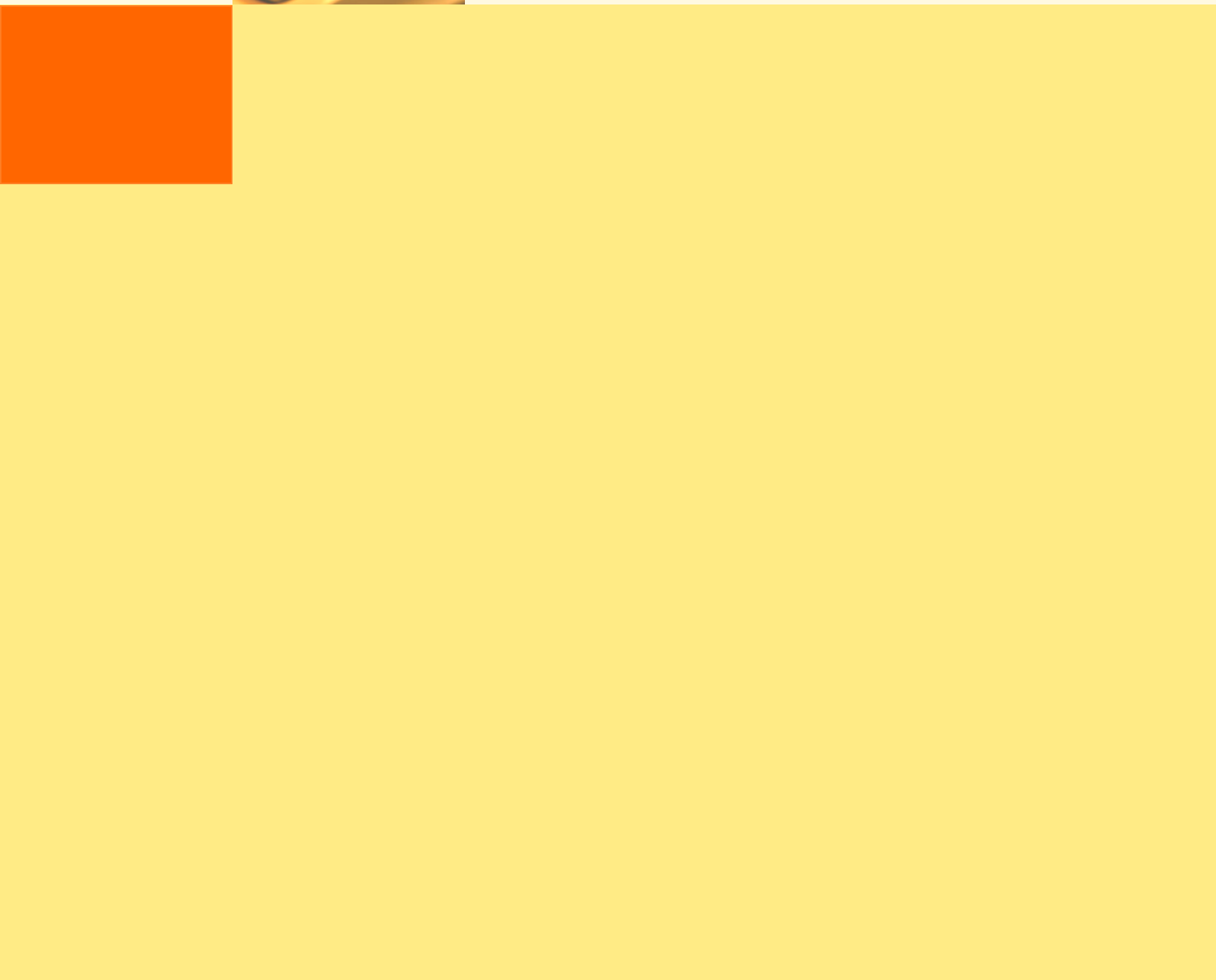
Casos Atendidos
Año Fiscal 2004-2005

<i>Oficina Regional</i>	<i>Reclamación</i>	<i>Orientación</i>	<i>Coordinación</i>	<i>Total de Casos</i>
<i>Arecibo</i>	<i>307</i>	<i>309</i>	<i>211</i>	<i>827</i>
<i>Caguas</i>	<i>182</i>	<i>106</i>	<i>84</i>	<i>372</i>
<i>Humacao</i>	<i>253</i>	<i>117</i>	<i>57</i>	<i>427</i>
<i>Mayagüez</i>	<i>252</i>	<i>190</i>	<i>133</i>	<i>575</i>
<i>Metro Nordeste</i>	<i>299</i>	<i>216</i>	<i>195</i>	<i>710</i>
<i>Ponce</i>	<i>389</i>	<i>203</i>	<i>196</i>	<i>788</i>
<i>Procurador Especializado Asun- tos Ambientales</i>	<i>34</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>34</i>
<i>Procurador Especializado Asun- tos Hidrológicos</i>	<i>57</i>	<i>6</i>	<i>0</i>	<i>63</i>
<i>Procurador de Pequeños Negocios</i>	<i>40</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>40</i>
<i>División de Investigaciones Es- peciales</i>	<i>53</i>	<i>49</i>	<i>15</i>	<i>117</i>
<i>Total</i>	<i>1,866</i>	<i>1,196</i>	<i>891</i>	<i>3,953</i>



Total de Casos por Derechos y Figuras Año Fiscal 2004-2005

Total Reclamaciones	Total Orientaciones	Total Coordinaciones	Total de Casos Recibidos 2004-2005
1,866	1,196	891	3,953
Derecho Individual <i>Vida – 3</i> <i>Desplazamiento – 5</i>	Derecho Básico <i>Igualdad – 1</i>	Derecho Básico <i>Igualdad – 3</i>	
Derecho Económico <i>Propiedad – 128</i> <i>Empresa – 8</i>	Derecho Individual <i>Vida – 2</i> <i>Honor – 1</i>	Derecho Individual <i>Vida – 2</i> <i>Integridad – 1</i> <i>Honor – 1</i>	
Derecho Laboral <i>Trabajo – 95</i>	Derecho Participación <i>Comunicación – 1</i>	Derecho Participación <i>Pensamiento – 1</i>	
Derecho Social <i>Educación – 2</i> <i>Salud – 56</i> <i>Vivienda – 446</i> <i>Medio Ambiente – 174</i> <i>Familia – 2</i> <i>Consumo – 404</i>	Derecho Económico <i>Propiedad – 128</i> <i>Empresa – 2</i>	Derecho Participación <i>Comunicación – 5</i> <i>Asociación – 1</i>	
Derecho Colectivo <i>Menores – 1</i> <i>Tercera Edad – 44</i> <i>Discapacitados – 3</i>	Derecho Laboral <i>Trabajo – 38</i>	Derecho Económico <i>Propiedad – 159</i> <i>Empresa – 3</i>	
Derecho Administrados <i>Transparencia – 37</i> <i>Procedimiento – 211</i> <i>Eficacia – 247</i>	Derecho Social <i>Educación – 1</i> <i>Salud – 40</i> <i>Vivienda – 154</i> <i>Medio Ambiente – 20</i> <i>Familia – 9</i> <i>Consumo – 473</i>	Derecho Laboral <i>Trabajo – 6</i>	
	Derecho Colectivo <i>Menores – 2</i> <i>Tercera Edad – 12</i> <i>Discapacitados – 5</i> <i>Reclusos – 5</i>	Derecho Social <i>Salud – 13</i> <i>Vivienda – 176</i> <i>Medio Ambiente – 21</i> <i>Familia – 10</i> <i>Consumo – 285</i>	
	Derecho Administrados <i>Transparencia – 23</i> <i>Procedimiento – 181</i> <i>Eficacia – 98</i>	Derecho Colectivo <i>Tercera Edad – 14</i> <i>Discapacitados – 2</i>	
		Derecho Administrados <i>Transparencia – 14</i> <i>Procedimiento – 120</i> <i>Eficacia – 54</i>	



Estadísticas Año 2004-2005



Total de Casos

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal		
	Reclamaciones	Orientación	Coord.	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Invert. Especiales	Casos Especiales	Orientación	Coord.
Totales Finales	8972	7489	4766	478	656	76	0	20	2	2
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	2421	1029	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad Energía Eléctrica	1490	1239	0	111	52	0	0	0	1	0
Entidad Privada	0	0	1964	0	0	11	0	0	0	0
Departamento de Educación	853	321	0	23	2	0	0	0	0	0
Municipios	0	0	1054	0	0	28	0	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	706	379	0	11	1	0	0	0	0	0
Policía de Puerto Rico	680	194	0	191	10	0	0	4	1	0
Comisión Industrial de Puerto Rico	620	319	0	10	2	0	0	0	0	0
Puerto Rico Telephone	0	0	924	0	0	17	0	0	0	0
Administración Industria Deporte Hípico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de los Sistemas de Retiro	173	207	0	7	4	0	0	0	0	0
Centro Recaudaciones Impuestos Municipales	0	0	365	0	0	9	0	0	0	0
Administración de Sustento de Menores	168	182	0	4	3	0	0	2	0	0
Administración de Reglamentos y Permisos	89	145	0	11	8	0	0	0	0	0
Depto. Transportación Obras Públicas	144	188	0	8	3	0	0	0	0	0
Administración de Corrección	64	110	0	0	151	0	0	8	0	0
Departamento Trabajo y Recursos Humanos	130	151	0	6	7	0	0	0	0	0
Departamento de Salud	77	130	0	1	6	0	0	0	0	0
Junta de Calidad Ambiental	62	120	0	2	0	0	0	0	0	0
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	10	245	0	0	16	0	0	0	0	0
Departamento de Recursos Naturales	78	87	0	4	0	0	0	0	0	0
Departamento de Asuntos al Consumidor	55	189	0	10	11	0	0	0	0	0
Departamento de Estado	34	55	0	1	162	0	0	2	0	0
Departamento de Hacienda	84	112	0	4	5	0	0	2	0	0
Administración Mejoras de Vivienda	97	116	0	3	0	0	0	0	0	0
Administración Familias y Niños	73	134	0	2	1	0	0	0	0	0
Departamento Recreación y Deportes	5	37	0	0	160	0	0	0	0	0
Comisión de Servicios Público	50	60	0	2	1	0	0	0	0	0
Adm. Desarrollo Socioeconómico Familia	39	128	0	3	3	0	0	0	0	0
Departamento de la Familia	47	101	0	6	5	0	0	0	0	0
Adm. Compensación Accidentes Automóviles	41	105	0	1	5	0	0	0	0	0
Programa de Salud Ambiental	74	61	0	2	1	0	0	0	0	0
Departamento de Agricultura	13	20	0	2	0	0	0	0	0	0
Colegio de Ingenieros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Año Fiscal 2004-2005

<i>Procuradurías Especializadas</i>											<i>Total de Casos Atendidos</i>
<i>Asuntos Ambientales</i>				<i>Servicios Hidrológicos</i>			<i>Pequeños Negocios</i>				
<i>Casos Especiales</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coord.</i>	<i>Investigaciones Especiales</i>	<i>Casos Especiales</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coord.</i>	<i>Casos Especiales</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coord.</i>		
425	53	49	0	361	25	0	755	215	144	24488	
0	0	0	0	361	25	0	0	1	0	3837	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2893	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1975	
0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	1204	
0	0	25	0	0	0	0	0	0	13	1121	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1097	
0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1082	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	951	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	941	
0	0	0	0	0	0	0	651	0	0	652	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	391	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	375	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	359	
78	11	0	0	0	0	0	5	7	0	354	
2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	346	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	333	
0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	298	
0	0	0	0	0	0	0	5	68	0	287	
81	21	0	0	0	0	0	0	0	0	286	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	271	
85	9	0	0	0	0	0	1	4	0	268	
0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	267	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	254	
0	0	0	0	0	0	0	10	1	0	218	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	216	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	210	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	202	
0	0	0	0	0	0	0	66	12	0	191	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	173	
0	0	0	0	0	0	0	3	6	0	168	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	152	
2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	143	
103	0	0	0	0	0	0	0	0	0	138	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	127	127	

Total de Casos (Cont.)

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal		
	Reclamaciones	Orientación	Coord.	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Invest. Especiales	Casos Especiales	Orientación	Coord.
Autoridad de Carreteras y Transportación	38	74	0	4	2	0	0	0	0	0
Gobierno Federal	0	0	113	0	0	3	0	0	0	0
Comisión Apelativa Sistema Adm. Rec. Hum.	62	49	0	1	1	0	0	0	0	0
Administración de Vivienda Pública	39	70	0	1	2	0	0	0	0	0
Asociación Empleados de ELA	0	0	108	0	0	2	0	0	0	0
Junta de Planificación	2	24	0	1	0	0	0	0	0	0
Oficina Mejoramiento de Escuelas Públicas	19	72	0	1	0	0	0	0	0	0
Departamento de Vivienda	14	72	0	3	1	0	0	0	0	0
Rama Judicial	0	0	89	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Síndicos Retiro	41	45	0	1	1	0	0	0	0	0
Adm. Cuidado Desarrollo Integral de la Niñez	51	20	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Servicios Salud Mental Contra Adicción	29	36	0	0	0	0	0	0	0	0
Persona Particular	0	0	63	0	0	0	0	0	0	0
Sistemas de Retiro para Maestros	25	38	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de la Junta Hípica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Tribunales	0	0	54	0	0	3	0	0	0	0
Administración Financiamiento de la Vivienda	9	45	0	0	2	0	0	0	0	0
Administración Seguros de Salud	5	42	0	1	4	0	0	0	0	0
Comisionado de Seguros	9	33	0	1	2	0	0	0	0	0
Universidad de Puerto Rico	9	38	0	2	0	0	0	0	0	0
Administración Rehabilitación Vocacional	17	28	0	1	0	0	0	0	0	0
Comunidades Especiales	3	41	0	1	0	0	0	0	0	0
Administración Revitalización Comunidades	7	37	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador del Paciente	7	30	0	4	2	0	0	0	0	0
Registro de la Propiedad	12	31	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Instituciones Juveniles	10	31	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía Comercio y Exportaciones PR	21	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Derecho al Trabajo	2	36	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisionado Instituciones Financieras	0	31	0	2	1	0	0	0	0	0
Compañía de Turismo	16	9	0	3	2	0	0	0	0	0
Cuerpo de Emergencias Médicas	4	30	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto de Ciencias Forenses	14	18	0	0	1	0	0	0	0	0
Oficina Asuntos de la Vejez	12	18	0	0	2	0	0	1	0	0
Cuerpo de Bomberos	2	10	0	1	1	0	0	0	0	0
Junta Apelaciones Construcción y Lotificación	13	10	0	1	3	0	0	0	0	0

<i>Procuradurías Especializadas</i>											<i>Total de Casos Atendidos</i>
<i>Asuntos Ambientales</i>				<i>Servicios Hidrológicos</i>			<i>Pequeños Negocios</i>				
<i>Casos Especiales</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coord.</i>	<i>Investigaciones Especiales</i>	<i>Casos Especiales</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coord.</i>	<i>Casos Especiales</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coord.</i>		
0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	121	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	116	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	113	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	112	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	110	
72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	92	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	91	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	89	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	
0	0	0	0	0	0	0	0	62	0	62	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	53	
0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	49	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41	
0	0	0	0	0	0	0	2	13	0	39	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	
0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	34	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	
0	0	0	0	0	0	0	1	16	0	31	
0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	29	

Total de Casos (Cont.)

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal		
	Reclamaciones	Orientación	Coord.	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Investigaciones Especiales	Casos Especiales	Orientación	Coord.
Oficina Procurador Personas con Impedimentos	4	22	0	1	2	0	0	0	0	0
Salud Correccional	9	20	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Servicios Generales	0	11	0	10	1	0	0	0	0	0
Autoridad de Tierras	2	23	0	1	0	0	0	0	0	0
Departamento de Justicia	7	17	0	0	0	0	0	1	0	0
Misión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Servicios Desarrollo Agropecuarios	12	9	0	1	0	0	0	0	0	0
Consejo General Educación	1	20	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Desarrollo Rural	6	11	0	2	0	0	0	0	0	0
Agencia Estatal Manejo Emergencias	2	16	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Servicios Médicos	4	14	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de los Puertos	0	9	0	2	2	0	0	0	0	0
Autoridad Metropolitana Autobuses	2	13	0	1	1	0	0	0	0	0
Autoridad de Edificios Públicos	12	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asuntos de la Juventud	3	11	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina del Gobernador	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Terrenos	1	8	0	1	1	0	0	0	0	0
Compañía de Parques Nacionales	0	12	0	1	0	0	0	0	0	0
Departamento de Corrección	5	7	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Libertad bajo Palabra	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Comisionado Asuntos Municipales	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Estatal Elecciones	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0
Administración Activos Extinta CRUV	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Fomento Industrial	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0
Corp. Supervisión y Seguros Cooperativos	1	6	0	0	1	0	0	0	0	0
Guardia Nacional	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador del Veterano	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procuradora de la Mujer	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Rama Legislativa	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0
Banco Desarrollo Económico	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0

<i>Procuradurías Especializadas</i>											<i>Total de Casos Atendidos</i>
<i>Asuntos Ambientales</i>				<i>Servicios Hidrológicos</i>			<i>Pequeños Negocios</i>				
<i>Casos Especiales</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coord.</i>	<i>Investigaciones Especiales</i>	<i>Casos Especiales</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coord.</i>	<i>Casos Especiales</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coord.</i>		
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	24
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	17
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	13
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6
0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5

Total de Casos (Cont.)

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal		
	Reclamaciones	Orientación	Coord.	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Invest. Especiales	Casos Especiales	Orientación	Coord.
Comisión Relaciones Trabajo	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto de Cultura de Puerto Rico	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lotería de Puerto Rico	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Fomento Cooperativo	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Confiscaciones	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Recursos Humanos ELA	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Fomento Comercial	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0
Administración Futuros Empresarios	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Ética Gubernamental	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Asociación Seguro Compulsorio	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Banco Gubernamental Fomento	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Com. Investigación Procesamiento Apelación	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Corporación Seguros Agrícolas	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Vivienda Pública Privatizada	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Autoridad Financiamiento Infraestructura	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cámara de Comercio de Bayamón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colegio de Médicos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Comisión Derechos Civiles	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Seguridad Tránsito	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulado de Guatemala	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Centro de Bellas Artes	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Depto. Desarrollo Económico y Comercio	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estación Experimental de UPR	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Gobierno de Puerto Rico	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Gobierno Sistema 911	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Examinadora de médicos	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Oficina Contralor de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina Gerencia y Presupuesto	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Oficina Inspector Cooperativa	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Unión General de Trabajadores	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Totales Finales	8972	7489	4766	478	656	76	0	20	2	2

Total de Reclamaciones por Derechos y Figuras

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos	
	1 Dignidad	2 Igualdad	3 Vida	4 Integridad	5 Honor	6 Intimidad	7 Desplazamiento	8 Pensamiento	9 Comunicación	10 Reunión	11 Asociación	12 Participación	13 Propiedad	14 Empresa
Total de Derecho	22		61						3				1502	
Total de Figuras	11	11	15	4	6	0	36	0	1	0	0	2	737	765
Aut. de Acueductos y Alcantarillados	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	5
Autoridad de Energía Eléctrica	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	117	5
Policía de Puerto Rico	2	4	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	210	3
Departamento de Educación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	5
Fondo del Seguro del Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	2
Adm. de Industria Deporte Hípico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	650
Comisión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Adm. de Reglamentos y Permisos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6
Adm. de los Sistemas de Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	0
Adm. de Sustento de Menores	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	0
Departamento de Recursos Naturales	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	1
Depto. Transportación Obras Públicas	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2
Junta de Calidad Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	2
Comisión de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	0	0	1	6
Departamento de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2
Departamento de Hacienda	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	13
Adm. Mejoras de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1
Departamento de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2
Programa de Salud Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Junta de Planificación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. de Familias y Niños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1
Com. Apelativa Sistema Adm. RH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Corrección	5	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
Depto. de Asuntos del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
Departamento de la Familia	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
ACUDEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4
Autoridad de Carreteras	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	10
ACAA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0
Junta de Síndicos Sistemas de Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Año Fiscal 2004-2005

	Laborales				Sociales				Colectivos				Administrados				Total Reclamaciones
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclamos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	
	1496				5067				92				2768				11011
	1479	17	59	2	323	2064	1006	105	1508	50	12	22	8	174	1254	1340	11011
	4	0	2	0	177	1115	425	6	903	0	1	0	0	18	21	91	2782
	16	16	0	0	2	789	32	4	480	1	0	1	0	10	33	90	1601
	386	0	0	0	0	1	0	2	39	0	0	0	0	11	130	84	877
	696	0	51	0	3	1	4	1	1	2	2	2	0	12	45	16	877
	80	0	0	0	39	1	0	0	0	0	0	0	0	8	129	409	717
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	652
	1	1	0	0	51	0	1	0	0	0	0	0	0	5	233	336	630
	0	0	0	0	3	8	79	0	0	0	0	0	0	5	50	27	183
	23	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	14	56	20	180
	1	0	0	0	0	0	1	54	0	26	0	0	0	5	48	8	174
	6	0	0	0	1	4	111	0	4	0	0	0	0	3	26	7	168
	8	0	1	0	0	22	5	0	60	0	0	0	0	6	25	12	154
	0	0	0	0	6	4	118	0	0	0	0	0	0	2	12	4	145
	26	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	45	34	137
	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	76	1	120
	3	0	0	0	0	0	103	0	0	0	0	0	0	0	1	2	118
	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5	27	10	100
	10	0	0	0	0	49	0	0	1	0	0	0	0	3	22	4	98
	40	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	0	3	16	10	83
	4	0	0	0	9	8	44	0	0	0	0	0	0	0	6	7	79
	0	0	0	0	0	0	72	0	0	0	0	0	0	2	0	1	75
	26	0	0	0	1	1	0	6	2	9	3	4	0	2	7	6	75
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	39	25	74
	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	3	10	8	71
	0	0	0	0	0	3	1	0	4	0	1	0	0	6	29	18	66
	17	0	0	0	4	2	0	3	0	5	1	0	0	3	9	0	56
	5	0	0	0	0	0	0	20	0	5	0	0	0	7	2	4	52
	0	0	0	0	0	10	0	0	2	0	0	0	0	1	5	6	43
	1	0	0	0	6	3	0	0	0	0	0	0	0	1	10	10	42
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	24	42

Total de Reclamaciones por Derechos y Figuras (Cont.)

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa
ADSEF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
Administración de Vivienda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Departamento de Estado	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
AMSCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Retiro de Maestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0
Compañía de Comercio y Exporta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
Ofi. Mejoramiento Escuelas Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Instituto Ciencias Forenses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Adm. Serv. Desarrollo Agropecuarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Oficina Asuntos Vejez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0
Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Universidad de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Procurador Paciente	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Autoridad Puertos	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1
Administración Instituciones Juveniles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JRTC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Corporación Desarrollo Rural	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1
Autoridad Financiamiento Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Salud Correccional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Departamento de Justicia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Adm. Rehabilitación Comunidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procurador Personas con Impedimentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Servicios Médicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo Emergencias Médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Junta Apelaciones Lotificación y Const.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Año Fiscal 2004-2005

	Laborales				Sociales				Colectivos				Administrados				Total Reclamaciones
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclutamiento	Transparencia	Procedimiento	Eficiencia	
	6	0	0	0	1	1	0	6	2	1	3	0	0	0	11	6	42
	1	0	0	0	1	26	1	1	2	0	0	1	0	0	2	3	40
	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2	20	7	37
	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	8	6	1	29
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	25
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	23
	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	5	21
	7	0	2	0	1	0	3	0	2	1	0	0	0	0	0	0	20
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	4	1	18
	1	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	17
	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	2	14
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	2	13
	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	13
	3	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	12
	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	12
	10	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	11
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	11
	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	11
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	3	11
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	10
	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	6	0	10
	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	9
	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	9
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	8
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	8
	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	7
	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	6
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	5
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4

Total de Reclamaciones por Derechos y Figuras (Cont.)

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa
Comunidades Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto Cultura de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Bomberos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banco Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Oficina Asuntos Juventud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estación Experimental UPR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración Derecho Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ética Gubernamental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guardia Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lotería de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Seguros Agrícolas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Procuradora de la Mujer	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Oficina Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
COSSEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisionado Inst. Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
ORHELA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. de Fomento Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía de Parques Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisionado Asuntos Municipales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consejo General Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Relaciones del Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Total de Derecho	22				61				3				1502	
Total de Figuras	11	11	15	4	6	0	36	0	1	0	0	2	737	765

Año Fiscal 2004-2005

	Laborales				Sociales				Colectivos				Administrados				Total Reclamaciones
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclamos	Transparencia	Procedimiento	Eficiencia	
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	1496				5067				92				2768				11011
	1479	17	59	2	323	2064	1006	105	1508	50	12	22	8	174	1254	1340	11011

Total de Orientaciones por Derechos y Figuras

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa
Total de Derecho	14		24						325				669	
Total de Figuras	2	12	13	3	2	4	1	1	1	1	322	1	599	70
Autoridad de Energía Eléctrica	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	74	8
Autoridad Acueductos Alcantarillado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	3
Fondo del Seguro del Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	0
Departamento de Educación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	3
Comisión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Junta Reglamentadora Telecomu.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	11
Administración de Corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
Depto. de Asuntos del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	28	7
Policia de Puerto Rico	0	6	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	24	1
Departamento de Estado	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	160	0	0	0
Adm. de los Sistemas de Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82	0
Departamento de Salud	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0
Depto. Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	160	0	6	0
Depto Transp. Obras Públicas	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	20	1
Adm. de Sustento de Menores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0
Adm. de Reglamentos y Permisos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9	8
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0
ADSEF	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	27	0
Junta de Calidad Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADFAN	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2
Departamento de Hacienda	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	40	8
Adm. Mejoras de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Departamento de la Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1
ACAA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0
Departamento de Recursos Naturales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1
Autoridad de Carreteras	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	3
Oficina Mejoras Escuela Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Administración Vivienda Pública	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Comisión de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Salud Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Junta Hípica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Apelativa Sist. Adm. RH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Retiro de Maestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0
Junta de Síndicos Sistema Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	1

Año Fiscal 2004-2005

	Laborales				Sociales				Colectivos				Administrados				Total Orientaciones
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclutas	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	
	778				3063				254				3313				8440
	762	16	45	4	220	858	194	144	1598	47	22	20	165	261	2420	632	8440
	7	0	1	0	6	254	4	2	723	0	1	1	0	3	143	61	1292
	4	0	0	0	13	252	21	1	652	0	3	0	0	3	30	55	1055
	46	0	0	0	41	1	0	0	0	0	0	0	2	5	175	83	390
	173	0	23	0	2	2	0	0	2	25	0	1	0	7	56	33	337
	3	0	0	0	15	0	0	0	1	0	0	0	0	27	185	99	331
	0	0	0	0	0	101	0	0	104	0	0	0	0	1	39	3	265
	54	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	156	4	32	6	260
	0	0	0	0	1	10	0	0	33	0	0	0	0	6	102	28	216
	41	0	0	0	1	1	0	3	8	0	0	0	0	4	100	20	215
	3	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	3	29	13	215
	17	1	0	0	2	0	0	1	4	0	1	0	0	12	65	25	210
	32	0	3	0	16	2	1	1	1	2	0	0	0	8	114	17	204
	2	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	5	14	2	193
	19	0	6	0	0	5	1	0	13	0	0	1	0	16	84	21	192
	0	0	0	0	1	0	0	59	7	14	3	0	0	1	61	14	185
	1	0	0	0	0	11	19	0	6	0	1	0	0	7	84	19	166
	42	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	12	65	22	158
	7	0	0	0	3	3	0	39	2	1	3	3	0	2	42	10	144
	12	0	0	0	6	1	82	0	2	0	0	0	0	3	28	5	139
	43	0	0	0	1	1	0	11	0	3	1	3	2	4	51	5	133
	3	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	2	51	6	116
	1	0	0	0	0	46	0	0	0	0	0	0	0	0	60	2	113
	24	0	0	0	1	1	0	21	2	1	1	0	0	3	44	8	112
	0	0	0	0	32	0	0	0	4	0	0	0	0	2	46	7	102
	13	0	0	0	0	3	29	0	2	0	0	0	0	0	45	1	97
	15	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	24	12	75
	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	0	72
	4	0	0	0	0	39	0	0	2	0	1	0	0	2	16	5	71
	1	0	0	0	0	50	1	1	2	0	0	1	0	1	10	0	71
	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	8	49	3	69
	0	0	0	0	7	5	26	0	0	0	0	0	0	2	24	1	65
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0	0	62
	4	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	5	49
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	47
	16	0	0	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	21	1	46
	0	0	0	0	15	0	0	0	1	0	0	0	0	0	17	0	43

Total de Orientaciones por Derechos y Figuras (Cont.)

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa
Autoridad Financiamiento Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Comunidades Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Universidad de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Adm. Rehabilitación Comunidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración Derecho Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Procurador del Paciente	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AMSCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Comisionado Inst. Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0
Adm. Instituciones Juveniles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Emergencias Médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Rehabilitación Vocacional	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Procurador del Impedido	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Junta de Planificación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3
Instituto de Ciencias Forenses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Oficina Asuntos Vejez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACUDEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salud Correccional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Departamento De Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía Comercio Exportación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad Puertos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Servicios Médicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Apelaciones Const. y Lotificaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Corporación Desarrollo Rural	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía de Parques Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0
Oficina Asuntos Juventud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consejo Educación Superior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consejo General Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Año Fiscal 2004-2005

	Laborales				Sociales				Colectivos				Administrados				Total Orientaciones
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclutas	Transparencia	Procedimiento	Eficiencia	
	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	11	22	0	42
	8	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	41
	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	9	19	3	38
	5	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	1	38
	11	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	19	1	35
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	22	0	33
	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	32
	8	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5	0	0	13	2	31
	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	2	13	0	31
	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	15	2	31
	13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	12	2	30
	5	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	29
	5	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	2	1	12	1	28
	1	0	0	0	5	15	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	27
	1	0	0	0	0	5	0	0	5	0	0	2	0	0	11	0	27
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	22	0	25
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	4	22
	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	0	20
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	19
	6	0	0	0	1	0	0	1	0	0	6	0	1	2	2	0	19
	8	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	4	18
	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9	0	17
	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	16
	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	6	8	0	16
	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	1	16
	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	9	0	14
	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	1	14
	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	14
	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2	13
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	3	13
	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	3	12
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3	11
	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	11
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	11
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	11
	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	10
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7	0	10
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	7	0	9

Total de Orientaciones por Derechos y Figuras (Cont.)

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa
Oficina Comisionado Asuntos Munic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procurador Veterano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Serv. Desarrollo Agropecuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Corp. Supervisión y Seguros Coop.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
Departamento de Corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guardia Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Procuradora Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fomento Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Relaciones del Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Confiscaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Adm. Fomento Cooperativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
ORHELA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Futuro Empresarios Trab.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lotería de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banco Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Banco Gubernamental Fomento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Fomento Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CIPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Bellas Artes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ética Gubernamental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Inspector Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Junta de Gobierno Sistema 911	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Seguridad Tránsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Examinadora de Médicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Derecho	14				24					325			669	
Total de Figuras	2	12	13	3	2	4	1	1	1	1	322	1	599	70

Año Fiscal 2004-2005

	Laborales				Sociales				Colectivos				Administrados				Total Orientaciones
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclutas	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	
	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	0	9
	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	8
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	8
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7
	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	7
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	6
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	6
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	778				3063				254				3313				8440
	762	16	45	4	220	858	194	144	1598	47	22	20	165	261	2420	632	8440

Total de Coordinaciones por Derechos y Figuras

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa
Total de Derecho	17		38						9				955	
Total de Figuras	4	13	17	4	1	5	2	9	5	0	1	3	804	151
Compañías Privadas	0	5	5	2	0	4	0	3	3	0	0	1	452	6
Municipios	2	1	6	1	0	0	1	0	0	0	0	1	54	11
CRIM	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	167	0
Rama Judicial	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	1
Puerto Rico Telephone	0	0	1	0	0	1	0	6	2	0	0	0	27	5
Gobierno Federal	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	24	0
Asociación Empleados ELA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	0
Vivienda Pública Privatizada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración de Tribunales	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Comisión Estatal de Elecciones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Asociación Seguro Compulsorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sección 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Persona Particular	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	0
Reforma de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de la Gobernadora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios Legales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rama Legislativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro Unido Detallistas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asociación Operadores Inflables	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asociación Cuido Niños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Misión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Contra Cont. Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulado de Guatemala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cámara de Comercio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Colegio de Ingeniero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	127
Colegio de Médicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina del Contralor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Derecho	14		24						325				669	
Total de Figuras	4	13	17	4	1	5	2	9	5	0	1	3	804	151

Año Fiscal 2004-2005

Laborales				Sociales				Colectivos				Administrados				Total Coordinaciones
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficiencia	
242				1954				218				1604				5037
242	0	13	26	128	794	151	71	771	13	54	16	135	100	1061	443	5037
89	0	9	26	87	77	27	48	410	2	40	4	1	18	458	198	1975
127	0	3	0	31	389	92	6	73	3	7	0	0	37	197	68	1110
0	0	0	0	0	41	0	0	15	0	4	0	0	9	132	26	396
2	0	0	0	0	1	0	1	2	6	0	0	0	14	42	15	89
1	0	0	0	3	267	1	4	246	0	0	11	132	1	106	117	931
3	0	1	0	4	7	0	4	6	0	2	1	2	1	46	10	115
8	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	14	18	2	110
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	0	0	0	1	3	0	1	3	1	0	0	0	3	26	7	57
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	9
0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	1	7	7	6	11	1	0	0	0	0	19	0	63
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	11	0	14
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	6
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	127
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
242				1954				218				1604				5037
242	0	13	26	128	794	151	71	771	13	54	16	135	100	1061	443	5037

Movimiento de Reclamaciones Activas

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales						División de Investigaciones Especiales						División Legal		
	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días
Total	699	136	541	627	20	124	197	12	35	29	15	42	0	0	12
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	176	26	54	193	2	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Industria y Deporte Hípico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policía de Puerto Rico	64	23	139	164	7	38	168	2	4	11	1	0	0	0	2
Departamento de Educación	46	8	84	127	1	2	3	0	5	2	5	0	0	0	0
Autoridad Energía Eléctrica	155	10	14	53	2	0	14	4	8	6	2	1	0	0	0
Fondo del Seguro del Estado	45	12	38	6	1	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0
Comisión Industrial de Puerto Rico	47	12	31	5	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0
Administración Mejoras de Vivienda	8	6	21	25	4	28	0	0	1	0	1	1	0	0	0
Comisión de Servicios Público	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Reglamentos y Permisos	16	3	14	4	2	2	0	1	2	1	0	3	0	0	0
Junta Apelaciones Sistema Adm. Personal	4	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	13	3	6	2	0	0	1	0	1	0	4	0	0	0	0
Administración de Sustento de Menores	11	2	5	6	0	0	1	3	0	0	0	1	0	0	2
Autoridad de Carreteras y Transportación	8	0	14	0	0	3	0	1	0	0	0	2	0	0	0
Departamento de Hacienda	6	1	13	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
Junta de Calidad Ambiental	7	0	5	5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Depto. Transportación Obras Públicas	7	2	7	1	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Administración de Corrección	5	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Departamento de Recursos Naturales	6	7	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de los Sistemas de Retiro	7	1	6	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Departamento de Salud	8	2	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Familias y Niños	6	3	5	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Adm. Cuidado Desarrollo Integral Niñez	2	1	13	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Programa de Salud Ambiental	3	2	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de la Familia	3	1	1	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0
Adm. Serv. Salud Mental Contra Adicción	4	0	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Vivienda	1	0	3	4	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Junta de Síndicos Retiro	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Oficina Mejoramiento de Escuelas Públicas	2	2	2	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Administración de Vivienda Pública	0	1	6	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador del Paciente	2	1	2	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Departamento de Estado	3	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Adm. Desarrollo Socioeconómico Familia	2	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Año Fiscal 2004-2005

División Legal			Procuradurías Especializadas																		Total
			Asuntos Ambientales						Servicios Hidrológicos						Pequeños Negocios						
6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	
7	0	0	3	1	3	0	13	0	150	23	60	4	0	0	5	1	716	11	1	0	3487
0	0	0	0	0	0	0	0	0	150	23	60	4	0	0	0	0	0	0	0	0	730
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	650	0	0	0	651
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	626
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	283
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	269
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	107
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	95
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	2	0	0	68
0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	53
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
0	0	0	1	0	2	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	29
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	29
0	0	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	18
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	17
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	14
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7

Movimiento de Reclamaciones Activas (Cont.)

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales						División de Investigaciones Especiales						División Legal		
	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días
Departamento de Asuntos al Consumidor	1	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Compañía de Turismo	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Comisionado de Seguros	0	0	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Adm. Compensación Accidentes Automóviles	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Rehabilitación Vocacional	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistemas de Retiro para Maestros	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salud Correccional	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Instituciones Juveniles	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Registro del Propiedad	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Desarrollo Rural	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Corrección	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Justicia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración Seguros de Salud	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Universidad de Puerto Rico	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía Comercio y Exportaciones PR	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Agricultura	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Junta de Planificación	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Recreación y Deportes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Servicios Desarrollo Agropecuarios	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Apelaciones Construcción Lotificación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Financiamiento de la Vivienda	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador Personas Impedimentos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto de Ciencias Forenses	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de los Puertos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Oficina Asuntos de la Vejez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina Procuradora de la Mujer	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía Fomento Industrial	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto de Cultura de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales	699	136	541	627	20	124	197	12	35	29	15	42	0	0	12

Movimiento de Reclamaciones Cerradas

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales						División de Investigaciones Especiales						División Legal		
	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días
Total	3795	1123	2717	786	35	164	121	40	45	37	6	13	0	0	2
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	938	322	763	185	1	104	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad Energía Eléctrica	820	235	272	50	3	0	43	17	24	7	1	0	0	0	1
Fondo del Seguro del Estado	279	104	323	66	4	7	4	3	3	2	2	4	0	0	0
Departamento de Educación	224	83	380	79	6	2	5	1	2	0	1	1	0	0	0
Comisión Industrial de Puerto Rico	447	57	59	1	0	0	0	4	4	2	0	0	0	0	0
Policía de Puerto Rico	153	61	150	46	6	12	5	1	0	1	0	0	0	0	1
Depto. Transportación Obras Públicas	42	16	35	136	0	23	6	2	0	0	0	1	0	0	0
Administración de los Sistemas de Retiro	116	29	32	6	0	0	5	4	0	1	0	0	0	0	0
Administración de Sustento de Menores	91	21	57	15	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Administración de Reglamentos y Permisos	20	5	34	24	1	4	5	1	4	2	0	3	0	0	0
Departamento de Recursos Naturales	22	7	29	3	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0
Junta de Calidad Ambiental	25	6	22	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Depto Trabajo y Recursos Humanos	66	14	33	8	2	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0
Departamento de Salud	21	12	51	31	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Agricultura	8	0	6	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Administración Familias y Niños	25	7	47	13	2	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Departamento de Hacienda	51	7	16	3	0	0	2	1	2	1	0	0	0	0	0
Programa de Salud Ambiental	36	9	32	7	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Mejoras de Vivienda	10	5	42	13	4	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Departamento de Asuntos al Consumidor	44	5	7	5	0	0	7	2	0	2	0	0	0	0	0
Administración de Corrección	18	11	31	7	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Apelaciones Sistema Adm. Personal	33	10	16	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión de Servicios Público	14	2	41	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Síndicos Retiro	9	11	27	6	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Administración de Vivienda Pública	13	6	20	9	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Departamento de la Familia	19	4	21	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Adm. Compensación Accidentes Automóviles	40	2	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Cuidado Desarrollo Integral de Niñez	6	11	25	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Estado	18	4	12	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Desarrollo Socioeconómico Familia	19	3	13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Carreteras y Transportación	6	1	11	13	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0

Año Fiscal 2004-2005

División Legal			Procuradurías Especializadas																		Total
			Asuntos Ambientales						Servicios Hidrológicos						Pequeños Negocios						
6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	
2	4	0	1	107	3	222	0	22	67	84	33	2	0	0	4	5	8	10	11	4	9473
0	0	0	0	0	0	0	0	0	67	84	33	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2499
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1473
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	802
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	790
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	574
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	438
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	262
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	193
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	188
0	0	0	0	3	0	72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	2	1	187
0	0	0	0	2	1	73	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	157
0	0	0	1	0	1	73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	129
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	120
0	0	0	0	102	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	119
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	4	0	1	93
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	75
1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	72
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	62
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33

Movimiento de Reclamaciones Cerradas (Cont.)

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales						División de Investigaciones Especiales						División Legal		
	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días
Adm. Serv. Salud Mental Contra Adicción	7	2	15	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Mejoramiento de Escuelas Públicas	2	2	5	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistemas de Retiro para Maestros	11	4	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía Comercio y Exportaciones PR	15	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Rehabilitación Vocacional	4	2	8	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de los Puertos	5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Instituto de Ciencias Forenses	7	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Oficina Asuntos de la Vejez	10	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Servicios Generales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10	0	0	0	0	0
Adm. Servicios Desarrollo Agropecuarios	9	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Emergencias Medicas	6	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Registro del Propiedad	8	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Vivienda	6	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía de Turismo	0	2	4	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0
Adm. Financiamiento de la Vivienda	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	4	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Instituciones Juveniles	4	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Edificios Públicos	4	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Seguros de Salud	3	0	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Universidad de Puerto Rico	3	1	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Salud Correccional	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisionado de Seguros	5	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Desarrollo Rural	5	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Departamento de Justicia	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador Personas Impedimentos	3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Comunidades Especiales	1	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Administración Derecho al Trabajo	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Apelaciones Construcción Lotificación	1	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0
Corp Supervisión y Seguros Cooperativos	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto de Cultura de Puerto Rico	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Tierras	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Recreación & Deportes	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ORHELA	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

Año Fiscal 2004-2005

División Legal			Procuradurías Especializadas																		Total
			Asuntos Ambientales						Servicios Hidrológicos						Pequeños Negocios						
6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	28
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	22
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	19
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

Movimiento de Reclamaciones Cerradas (Cont.)

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales						División de Investigaciones Especiales						División Legal		
	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 Días	30 días	40 días
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador del Paciente	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisionado Instituciones Financieras	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Cueryo de Bomberos	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía de Parques Nacionales	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Banco Desarrollo Económico	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Depto. Desarrollo Económico y Comercio	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Planificación	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Revitalización Comunidades	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Terrenos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Administración Servicios Médicos	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lotería de Puerto Rico	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asuntos de la Juventud	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consejo Educación Superior	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Derechos Civiles	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Corrección	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Industria Deporte Hípico	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Seguros Agrícolas	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Ética Gubernamental	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banco Gubernamental Fomento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Libertad Bajo Palabra	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guardia Nacional	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Comisionado Asuntos Municipales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Fomento Comercial	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procuradora de la Mujer	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad Financiamiento Infraestructura	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estación Experimental	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Total	3795	1123	2717	786	35	164	121	40	45	37	6	13	0	0	2

*Impacto Económico Casos Recibidos
Año 2004-2005*

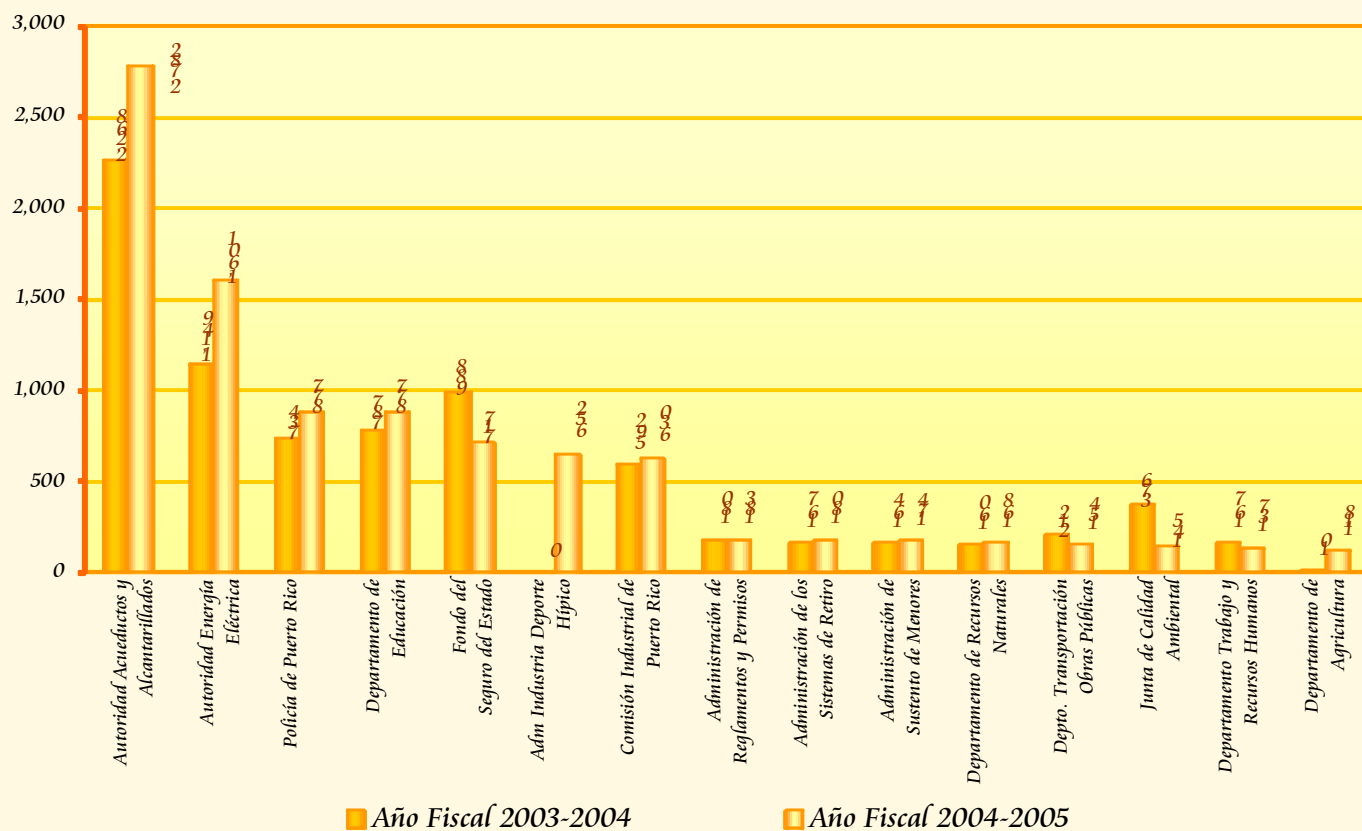
	<i>Año Fiscal</i>	
	<i>2003-2004</i>	<i>2004-2005</i>
<i>Oficina Regional Arecibo</i>	<i>\$ 1,754,837.21</i>	<i>\$ 4,286,532.18</i>
<i>Oficina Regional Caguas</i>	<i>1,324,491.53</i>	<i>64,560,416.55</i>
<i>Oficina Regional Humacao</i>	<i>5,982,205.23</i>	<i>2,836,771.94</i>
<i>Oficina Regional Mayagüez</i>	<i>2,067,966.42</i>	<i>1,390,125.21</i>
<i>Oficina Regional Metro Nordeste</i>	<i>869,522.42</i>	<i>5,227,570.53</i>
<i>Oficina Regional Ponce</i>	<i>1,709,689.00</i>	<i>1,686,845.94</i>
<i>División de Investigaciones Especiales</i>	<i>54,832,303.00</i>	<i>95,288,299.00</i>
<i>Procurador Especializado en Asuntos Ambientales</i>	<i>1,796,000.00</i>	<i>1,350,000.00</i>
<i>Procurador Especializado en Asuntos Hidrológicos</i>	<i>8,351.45</i>	<i>40,023,188.16</i>
<i>Procurador de Pequeños Negocios</i>	<i>391,714.71</i>	<i>934,500.00</i>
<i>Total</i>	<i>\$ 70,737,080.97</i>	<i>\$ 217,584,249.51</i>

El impacto económico corresponde al efecto económico favorable al reclamante o a la cantidad de dinero que la Agencia investigada utiliza para la implementación de las medidas correctivas como parte de la solución de las situaciones planteadas que surgen como producto de reclamaciones, casos especiales, o investigaciones especiales en contra de las mismas y que violan los derechos de los ciudadanos querellantes. Es decir que el impacto económico es la traducción monetaria que se da a la respuesta que logra la Oficina del Procurador del Ciudadano a favor de los ciudadanos en su gestión rehabilitadora de sus derechos ante las agencias del gobierno.

*Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005*

Núm	Agencia	Año Fiscal	
		2003-2004	2004-2005
1	Autoridad Acueductos y Alcantarillados	2,268	2,782
2	Autoridad Energía Eléctrica	1,149	1,601
3	Policía de Puerto Rico	734	877
4	Departamento de Educación	787	877
5	Fondo del Seguro del Estado	988	717
6	Adm Industria Deporte Hípico	0	652
7	Comisión Industrial de Puerto Rico	592	630
8	Administración de Reglamentos y Permisos	180	183
9	Administración de los Sistemas de Retiro	167	180
10	Administración de Sustento de Menores	164	174
11	Departamento de Recursos Naturales	160	168
12	Depto. Transportación Obras Públicas	212	154
13	Junta de Calidad Ambiental	376	145
14	Departamento Trabajo y Recursos Humanos	167	137
15	Departamento de Agricultura	10	118

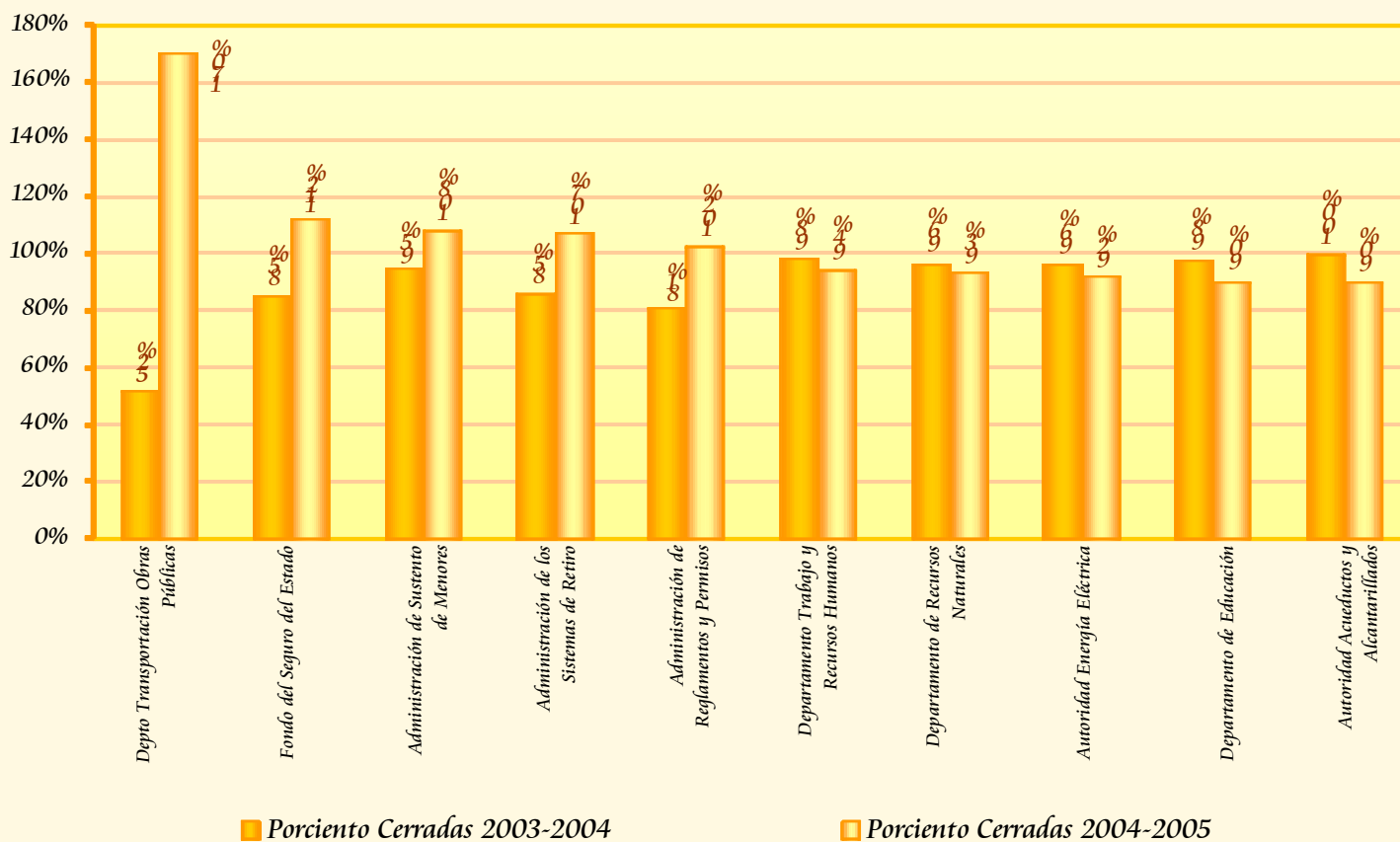
*Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005*



Reclamaciones Cerradas
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005

Num	AGENCIAS	Año Fiscal 2003-2004			Año Fiscal 2004-2005		
		Total Recibidas	Total cerradas	Por ciento cerradas	Total Recibidas	Total cerradas	Por ciento cerradas
1	Depto. Transportación Obras Públicas	211	109	52%	154	262	170%
2	Fondo del Seguro del Estado	1,221	1,041	85%	717	802	112%
3	Administración de Sustento de Menores	164	155	95%	174	188	108%
4	Administración de los Sistemas de Retiro	165	141	85%	180	193	107%
5	Adm. de Reglamentos y Permisos	180	145	81%	183	187	102%
6	Depto. Trabajo y Recursos Humanos	191	187	98%	137	129	94%
7	Departamento de Recursos Naturales	162	156	96%	168	157	93%
8	Autoridad Energía Eléctrica	1,241	1,192	96%	1,601	1,473	92%
9	Departamento de Educación	787	769	98%	877	790	90%
10	Autoridad Acueductos y Alcantarillados	2,268	2,266	100%	2,782	2,499	90%

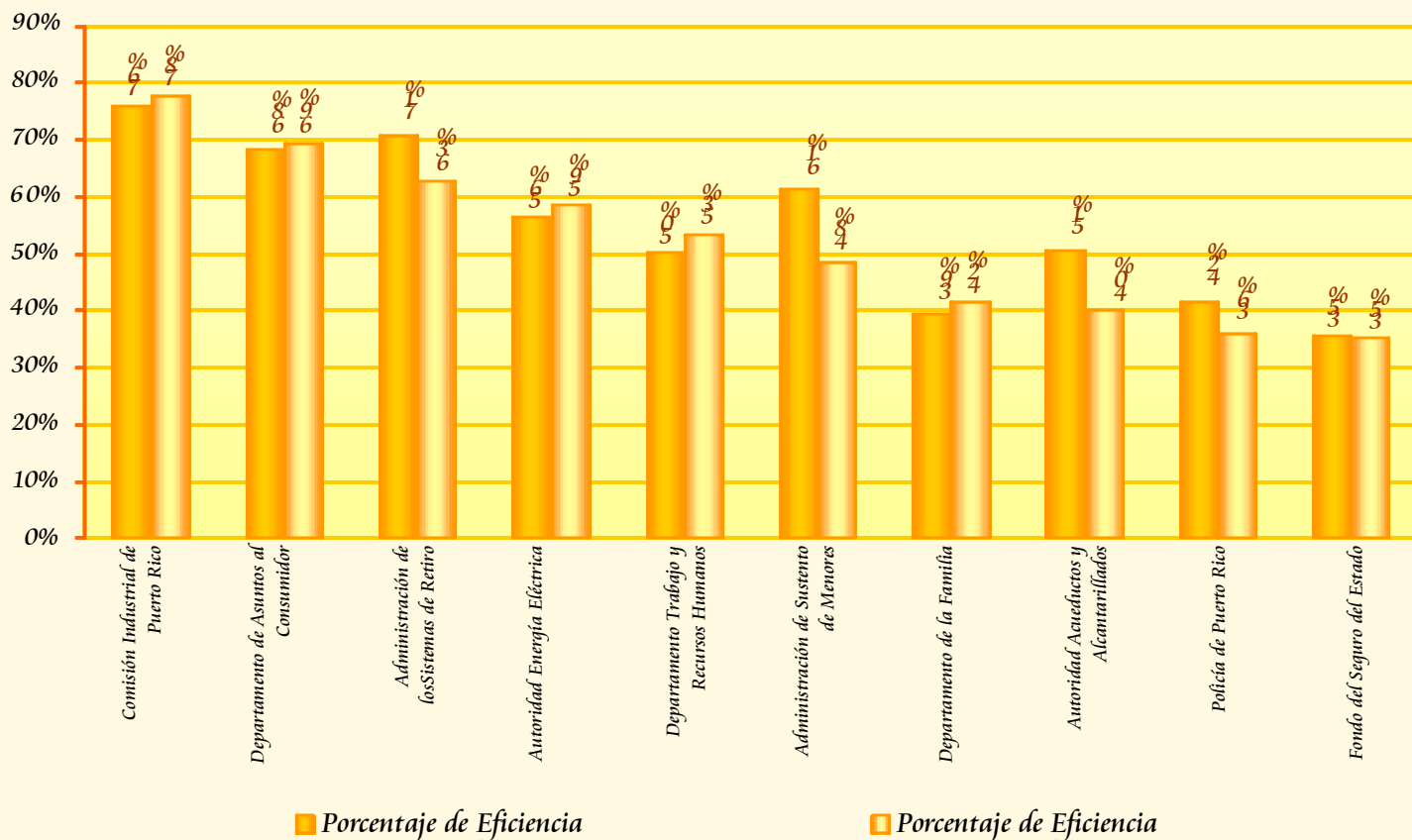
Reclamaciones Cerradas
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005



*Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005*

Num	AGENCIAS	Año Fiscal 2003-2004			Año Fiscal 2004-2005		
		Total de Reclamaciones cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de Eficiencia	Total de Reclamaciones cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de Eficiencia
1	Comisión Industrial de Puerto Rico	634	482	76%	574	447	78%
2	Departamento de Asuntos al Consumidor	98	67	68%	75	52	69%
3	Administración de los Sistemas de Retiro	141	100	71%	193	121	63%
4	Autoridad Energía Eléctrica	1192	672	56%	1473	863	59%
5	Depto Trabajo y Recursos Humanos	187	94	50%	129	69	53%
6	Administración de Sustento de Menores	155	95	61%	188	91	48%
7	Departamento de la Familia	61	24	39%	48	20	42%
8	Autoridad Acueductos y Alcantarillados	2266	1148	51%	2499	1005	40%
9	Policía de Puerto Rico	737	306	42%	438	158	36%
10	Fondo del Seguro del Estado	1041	369	35%	802	283	35%

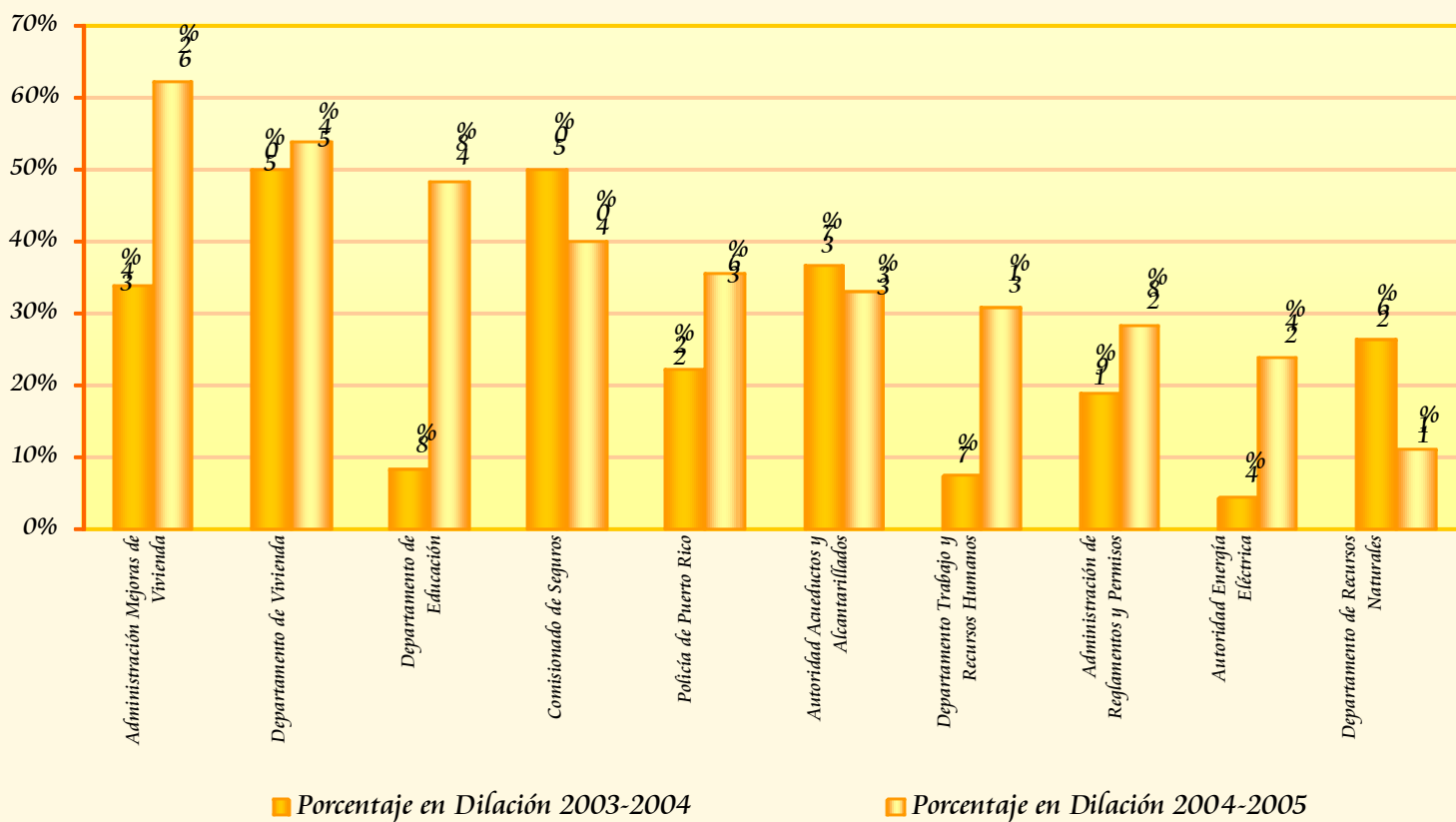
*Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005*



*Reclamaciones Activas Por Seis Meses o Más
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005*

Num	AGENCIAS	Año Fiscal 2003-2004			Año Fiscal 2004-2005		
		Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de querrelas en dilación	Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de querrelas en dilación
1	Administración Mejoras de Vivienda	68	23	34%	95	59	62%
2	Departamento de Vivienda	8	4	50%	13	7	54%
3	Departamento de Educación	192	16	8%	283	137	48%
4	Comisionado de Seguros	6	3	50%	5	2	40%
5	Policía de Puerto Rico	198	44	22%	626	223	36%
6	Autoridad Acueductos y Alcantarillados	465	170	37%	730	241	33%
7	Depto Trabajo y Recursos Humanos	27	2	7%	39	12	31%
8	Adm. de Reglamentos y Permisos	53	10	19%	53	15	28%
9	Autoridad Energía Eléctrica	139	6	4%	269	64	24%
10	Departamento de Recursos Naturales	19	5	26%	18	2	11%

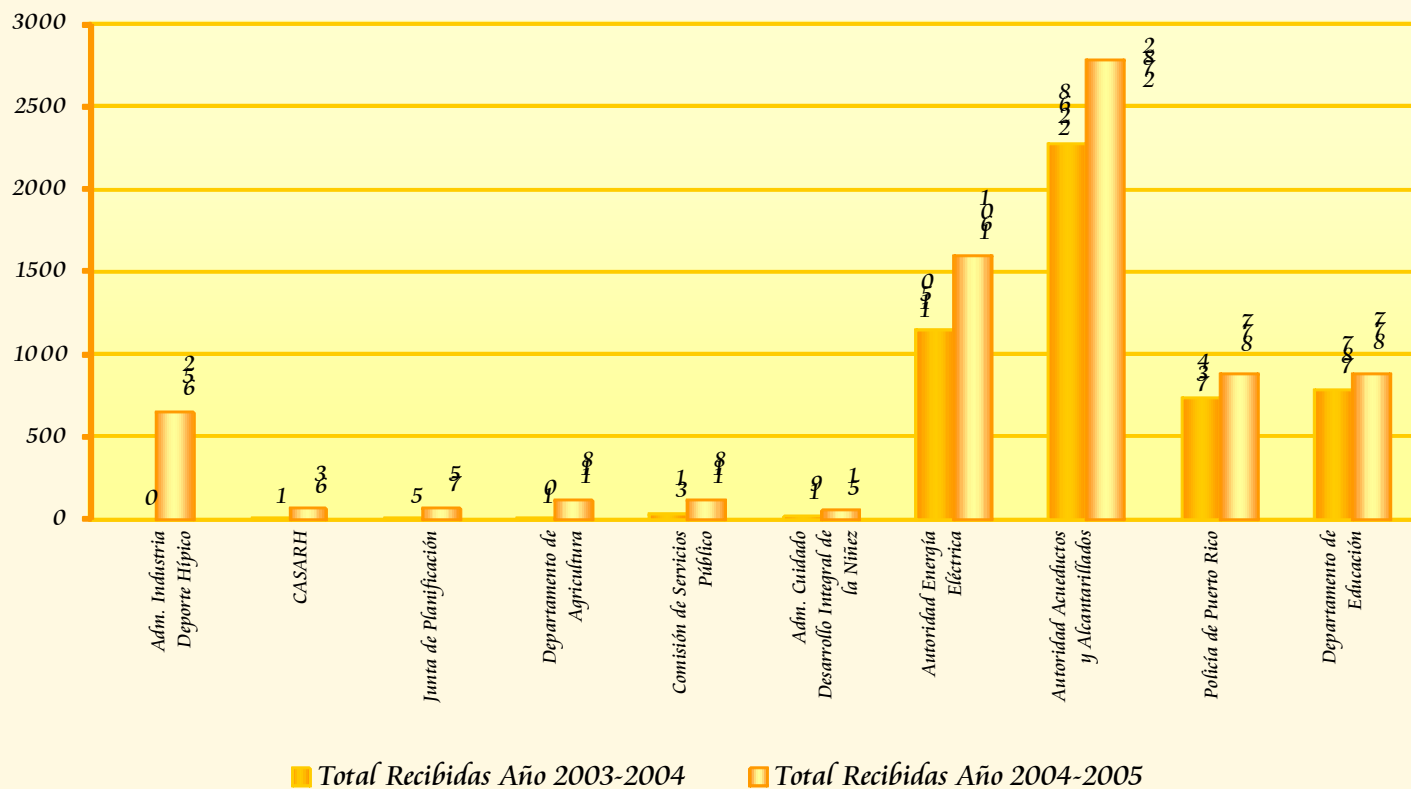
*Reclamaciones Activas Por Seis Meses o Más
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005*



*Aumento en Reclamaciones Recibidas
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005*

Num	AGENCIAS	Año Fiscal 2004-2005		
		Total recibidas Año 2003-2004	Total recibidas Año 2004-2005	Porcentaje de aumento
1	Adm. Industria Deporte Hípico	0	652	6520%
2	Comisión Apelativa Sistema Adm. Recursos Humanos	1	63	6200%
3	Junta de Planificación	5	75	1400%
4	Departamento de Agricultura	10	118	1080%
5	Comisión de Servicios Público	31	118	280%
6	Adm. Cuidado Desarrollo Integral de la Niñez	19	51	168%
7	Autoridad Energía Eléctrica	1150	1601	38%
8	Autoridad Acueductos y Alcantarillados	2268	2782	22%
9	Policía de Puerto Rico	734	877	19%
10	Departamento de Educación	787	877	10%

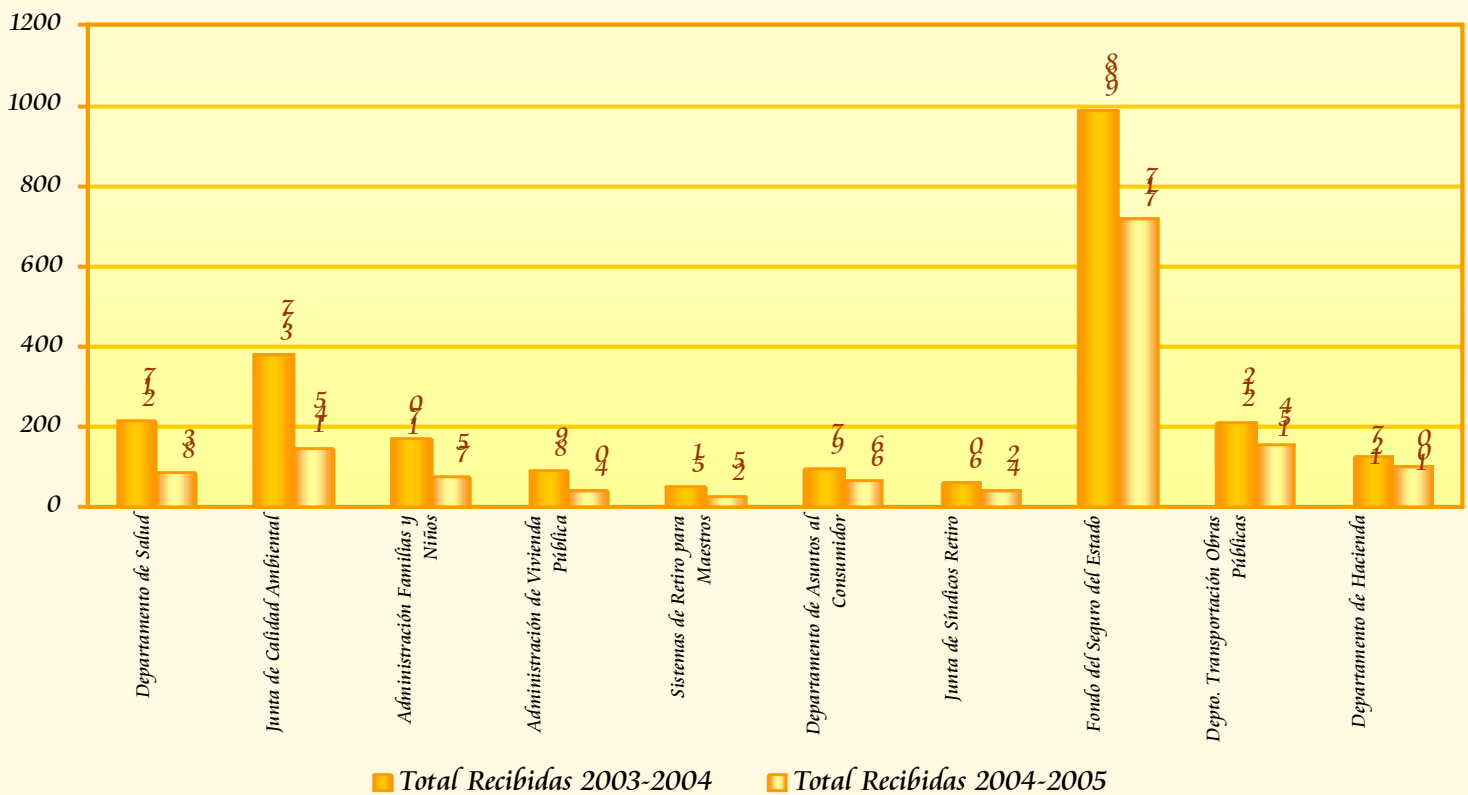
*Aumento en Reclamaciones Recibidas
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005*



*Reducción en Reclamaciones Recibidas
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005*

Num	AGENCIAS	Año Fiscal 2004-2005		
		Total reclamaciones recibidas Año Fiscal 2003-2004	Total reclamaciones recibidas Año Fiscal 2004-2005	Porcentaje de reducción
1	Departamento de Salud	217	83	62%
2	Junta de Calidad Ambiental	377	145	62%
3	Administración Familias y Niños	170	75	56%
4	Administración de Vivienda Pública	89	40	55%
5	Sistemas de Retiro para Maestros	51	25	51%
6	Departamento de Asuntos al Consumidor	97	66	32%
7	Junta de Síndicos Retiro	60	42	30%
8	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	988	717	27%
9	Departamento Transportación Obras Públicas	212	154	27%
10	Departamento de Hacienda	127	100	21%

*Reducción en Reclamaciones Recibidas
Años Fiscales 2003-2004 y 2004-2005*



EQUIPO DE TRABAJO DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN

Carlos J. López Nieves
Procurador

Ivette López Hernández
Procuradora Auxiliar

Wanda Castillo Santos
Asistente Ejecutivo

María Rosado
Asistente Ejecutivo

Mayra Rivera Cedeño
Asistente Administrativo

Avimaldy González Mojica
Recepcionista

Oswaldo Díaz Maysonet
Chofer

OFICINA DE INFORMÁTICA

Ruel García Rivera
Oficial de Informática

ÁREA ASESORAMIENTO LEGAL

Lcdó. Rolando Meléndez Aponte
Asesor Legal

Lcdá. María Elena Nery Gómez
Abogada

Katty Molina Martínez
Asistente Administrativo

OFICINA DE FINANZAS

Ludim Díaz Sánchez
Directora

Grisselle Rodríguez Rodríguez
Analista de Contabilidad

Rita Pacheco Collado
Analista de Contabilidad

Nancy Batista Pagán
Analista Financiero

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Ílía Angulo Labrador
Directora

Vanessa Vallejo Rivera
Especialista en Recursos Humanos

Ílka Miranda Vázquez
Asistente de Recursos Humanos

ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

Carlos Burgos Ortiz
Supervisor

Idánis Ayala García
Especialista de Compras

Iván Rivera Tapia
Asistente de Servicios Generales

Héctor Ramos Vázquez
Asistente de Servicios Generales

Pablo Cintrón Atanasio
Asistente de Servicios Generales

PROCURADURÍA DE ASUNTOS AMBIENTALES

Wilfredo Rivera Vélez
Procurador Especializado en Asuntos Ambientales

Adlín Ayala Miranda
Asistente Administrativo

PROCURADURÍA DE ASUNTOS HIDROLÓGICOS

Catalina Carrión Kuilán
Procuradora Especializada en Asuntos Hidrológicos

Ada Ríos García
Asistente Ejecutivo

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Ana L. Rivera Valcárcel
Procuradora de Pequeños Negocios

María Rivera López
Asistente Ejecutivo

DIVISIÓN DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Daphne EspéndeZ Santistéban
Directora Área Institucional

Matilde Sánchez Franceschini
Investigadora Especial

Eric Ortiz Rosario
Investigador Especial

Titza Villanueva Viust
Asistente Administrativo

Enid Rivera Echandj
Asistente Administrativo

María Ferrer González
Asistente Administrativo

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Oscar Toledo Rosa
Director

Myrna Chevalier De Jesús
Investigadora

Carmelo Méndez Jiménez
Investigador

Vanessa Hernández López
Investigadora

Héctor Vargas Zeno
Investigador

Gloria Serrano Soberal
Asistente Administrativo

Marisol Maldonado Ruíz
Asistente Administrativo

Israel García Valentín
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Nilsa Vázquez Vélez
Directora

Hilda Espada Rosado
Investigadora

Juana Coss Flores
Investigadora

Damaris Sierra Gómez
Investigadora

Ivette Colón Suárez
Asistente Administrativo

Alicia Merced García
Asistente Administrativo

Margarita Coss Flores
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Evelyn Cruz Berrios
Directora

Zulma Carrillo Medina
Investigadora

Elba Rivera Rivera
Investigadora

Norma Loaisiga Velásquez
Investigadora

Vivian González Figueroa
Asistente Administrativo

Lisandra Molina Santiago
Asistente Administrativo

OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Ivette Irizarry Romeo
Directora

Linda Hernández Vargas
Investigadora

Sara Liz del Toro Romeo
Investigadora

Jennie Cruz Seda
Asistente Administrativo

Maricarmen Rivera González
Asistente Administrativo

María Ortiz Oflvo

Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL METRO NORDESTE

Cynthia González Ellis
Directora

Gisela Ortiz Colón
Investigadora

William Otero Santiago
Investigador

Rafael Ferrer Rodríguez
Investigador

Alberto Quiñónez Santa
Investigador

Norma Figueroa Rodríguez
Investigadora

Ivonne Ferrer Valdés
Investigadora

Adrianez Chaparro Negrón
Investigadora

Seida Negrón Carmenaty
Asistente Administrativo

Rosa Cartagena Cartagena
Asistente Administrativo

María del C. Ortiz Velásquez
Asistente Administrativo

Eufemia Oquendo Rivera
Asistente Administrativo

Arelis Tapia Meléndez
Asistente Administrativo

José Rodríguez Cordero
Asistente Servicios de Mantenimiento

Jorge Vargas Montañés
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE PONCE

Carmen L. Monroig Jiménez
Directora

Antonia Rodríguez Gómez
Investigadora

Miguel Vázquez Rivera
Investigador

Rosa Burgos Rodríguez
Investigadora

Carmen Maldonado Vázquez
Asistente Administrativo

Ivonne García Cruz
Asistente Administrativo

Luis Raúl Santiago Pérez
Asistente Servicios de Mantenimiento

Oficinas del Ombudsman

Oficina Central

*Ave. R.H. Todd, Edificio 501, Parada 18 , Santurce, PR 00907
P.O. Box 41088, Minillas Station, San Juan PR 00940-1088
Tel. 787-724-7373, Fax 787-724-7386*

Arecibo

*Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo, Utuado, Arecibo, Barceloneta,
Florida, Ciales, Manatí, Vega Baja, Morovis
Ave. José A. Cedeño 543-1 , Arecibo, PR 00705
Tel. (787) 879-1313 ,724-7373 ext. 2601*

Caguas

*Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas, Barranquitas, Orocovis, Aibonito,
Cidra, Cayey, Comerio, Arroyo, Guayama
P.O. Box 429, Caguas, P.R. 00726-0429
Centro Gubernamental, 5to. Piso, Caguas,
Tel. (787) 744-2277, 724-7373 ext. 2605*

Humacao

*Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo, Humacao, Las Piedras, Juncos,
Yabucoa, Maunabo, Patillas
45 Cruz Otiz Stella, Norte Suite 14, Humacao PR 00791
Tel. (787) 852-6710, 724-7373 ext. 2604*

Mayagüez

*Cabo Rojo, Aguadilla, Lajas, Hormigueros, San Germán, Las Marías, Mayagüez,
Añasco, San Sebastián, Rincón, Aguada, Moca, Sabana Grande, Guánica, Maricao
Medical Center Plaza, Suite 209 2do. Piso, Mayagüez, PR. 00680-1351
Tel. (787) 832-5760, 724-7373 ext. 2602*

Metro Nordeste

*Vega Alta, Naranjito, Toa Alta, Dorado, Toa Baja, Cataño, Bayamón, Guaynabo,
San Juan, Trujillo Alto, Carolina, Loíza, Canóvanas, Río Grande, Luquillo, Corozal
P.O. Box 6970, Bayamón PR 00960-9009
Carr. Núm. 2 Km.8.2 (frente Antiquo Hosp. Ruiz Soler)
Tel (787) 782-4342, 724-7373 ext. 2500*

Ponce

*Villalba, Juana Díaz, Jayuya, Ponce, Peñuelas, Adjuntas, Guayanilla, Salinas,
Coamo, Santa Isabel, Yauco
P.O. Box 6426, Ponce PR 00733-6426
Ave. Muñoz Rivera, Esq. Ferrocarril
Santa María Medical Building, Tercer Piso, Ponce PR.
Tel (787) 844-2424, 724-7373 ext. 2603*

