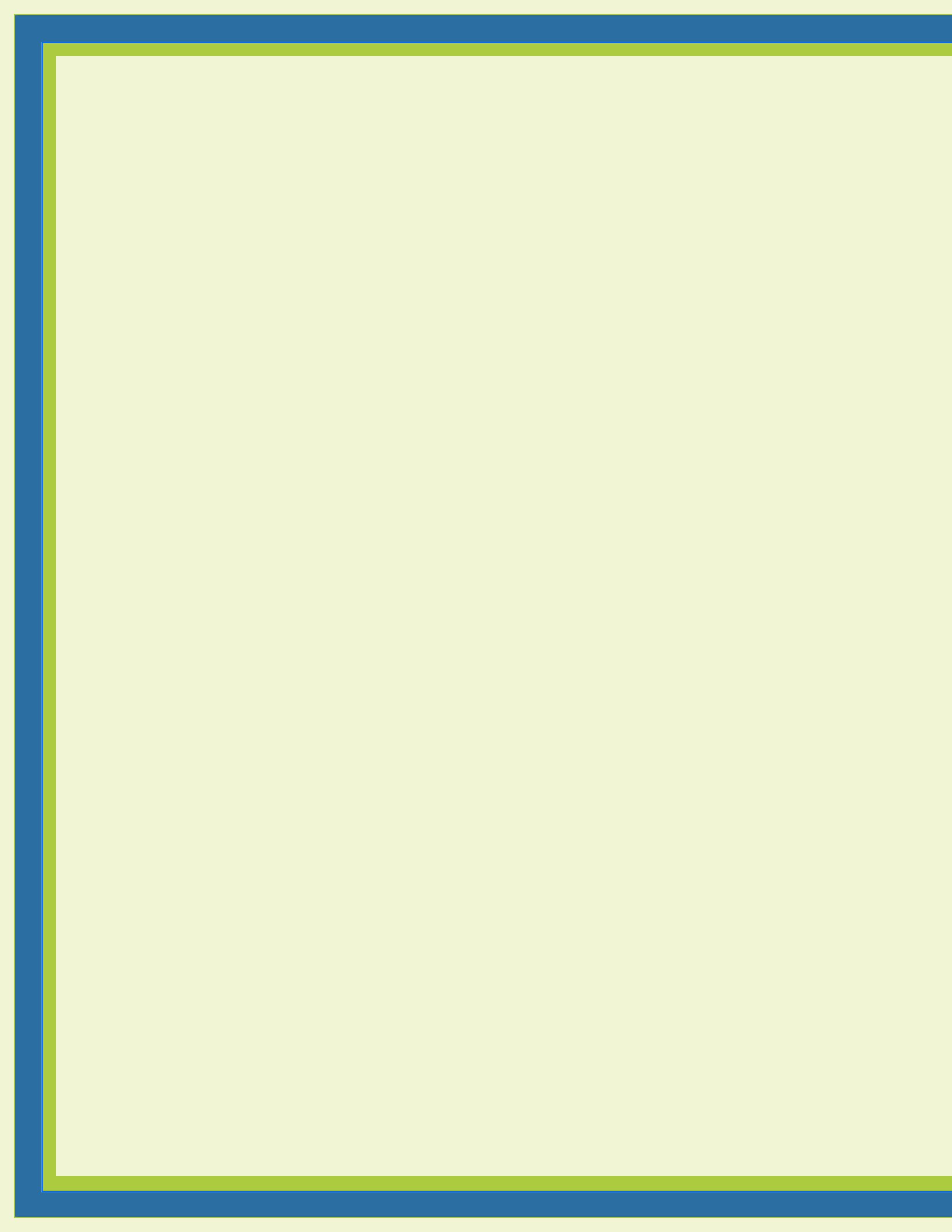


ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
Oficina del Procurador del Ciudadano



VIGÉSIMO NOVENO
INFORME ANUAL
2005-2006



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
Oficina del Procurador del Ciudadano

VIGÉSIMO NOVENO
INFORME ANUAL
2005-2006



Carlos J. López Nieves
Procurador del Ciudadano

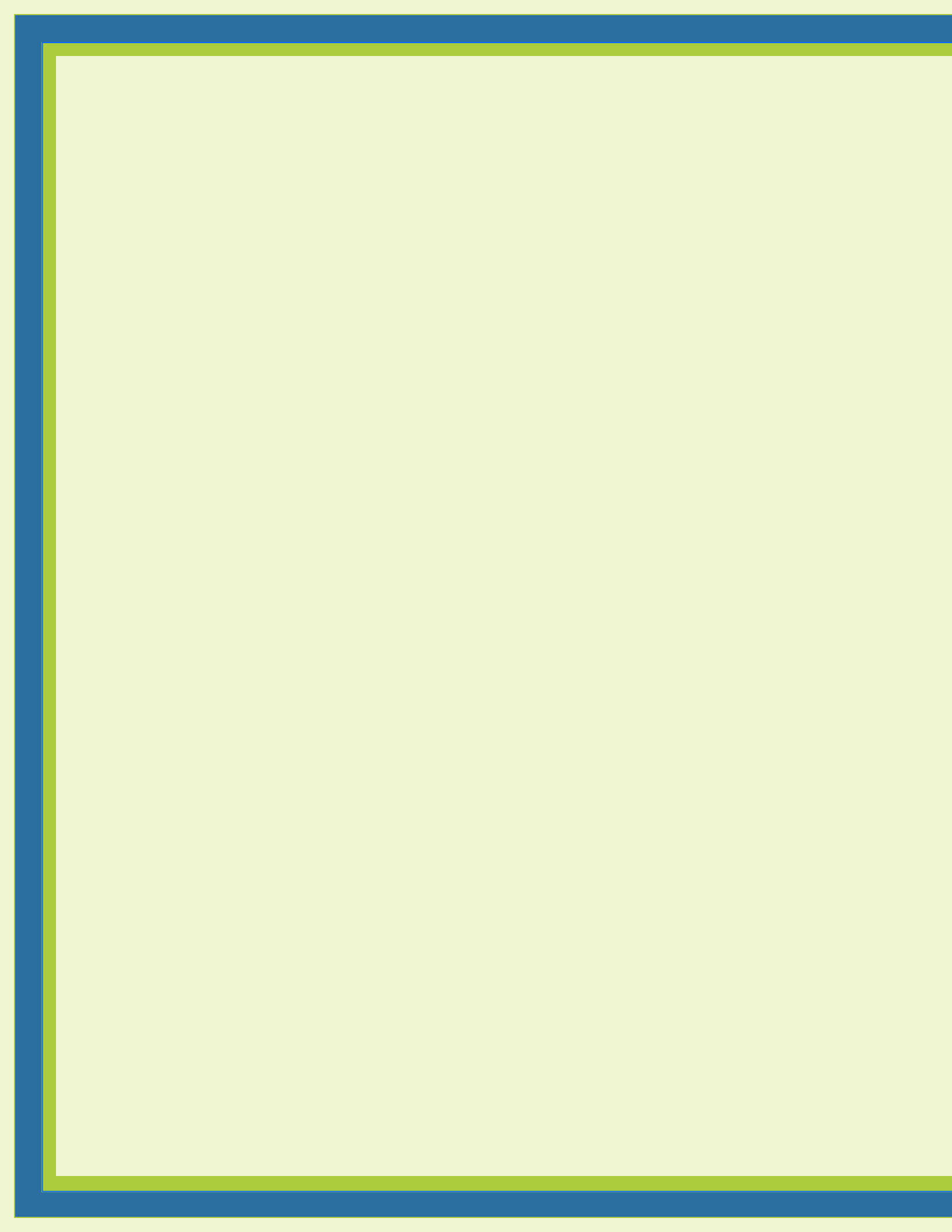
© 2006

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina del Procurador del Ciudadano
PO Box 41088, San Juan, Puerto Rico 00940-1088
Tel. 787.724.737 · Fax 787.724.7386

Carta de Presentación

INFORME ANUAL
2005-2006

Carlos J. López Nieves
Procurador del Ciudadano



Señor Gobernador y Presidentes de los Cuerpos Legislativos:

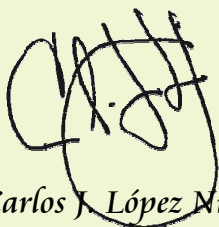
El Año Fiscal 2005-2006 fue uno de grandes retos para la Oficina del Procurador del Ciudadano, cuando a inicios de año fiscal sufrió un recorte de presupuesto que puso en riesgo los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, ya que la misma habría tenido que implementar un plan de jornada parcial de sus empleados.

Este evento, vulneraba los derechos de los ciudadanos quienes no contarían con la institución que vela por el cumplimiento de sus derechos ante el Gobierno, sino también los derechos de nuestros empleados como trabajadores.

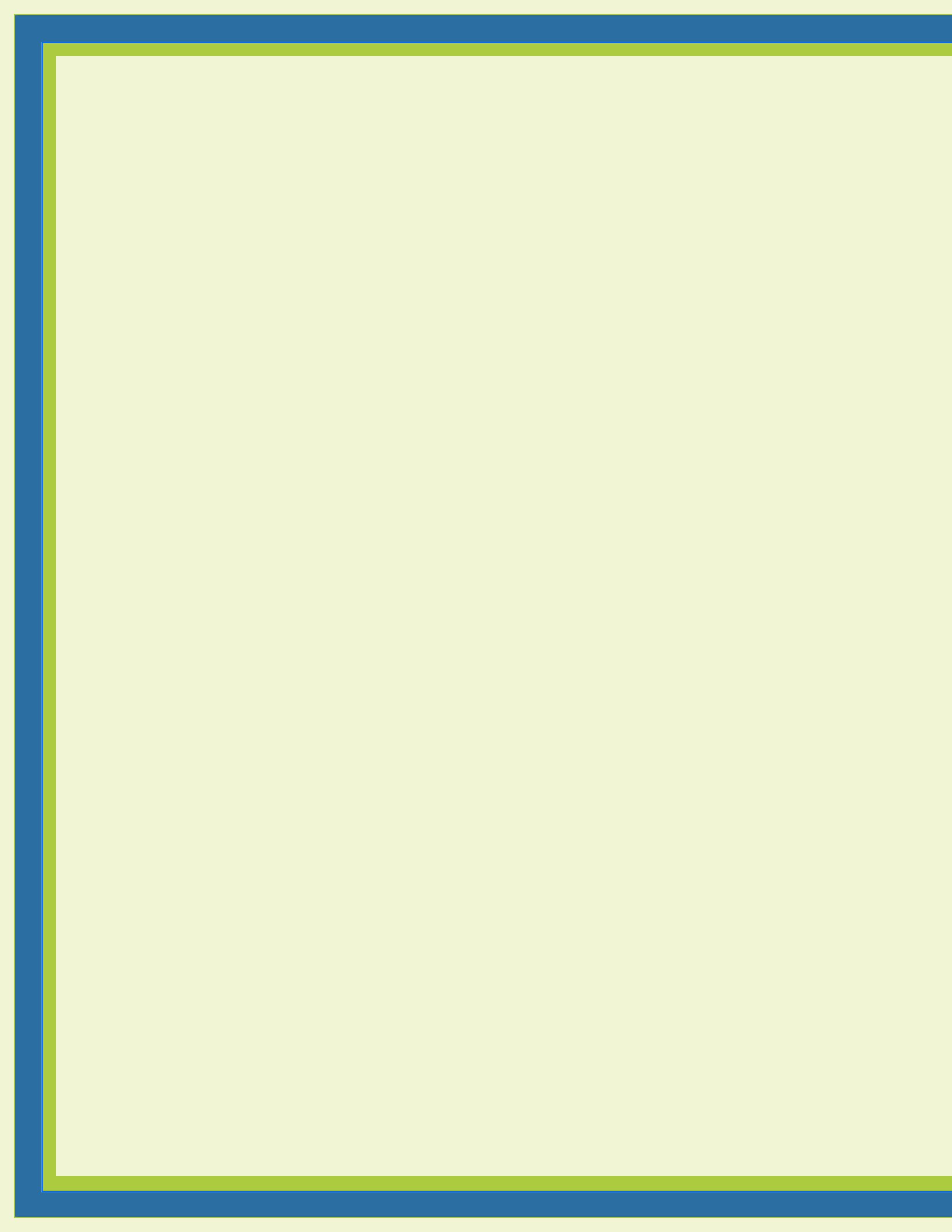
No obstante, la Oficina del Procurador del Ciudadano logró reponerse y en ningún momento dejó de ofrecer sus servicios a la ciudadanía, fiscalizando las Agencias y solicitando la resolución de los casos recibidos en su contra.

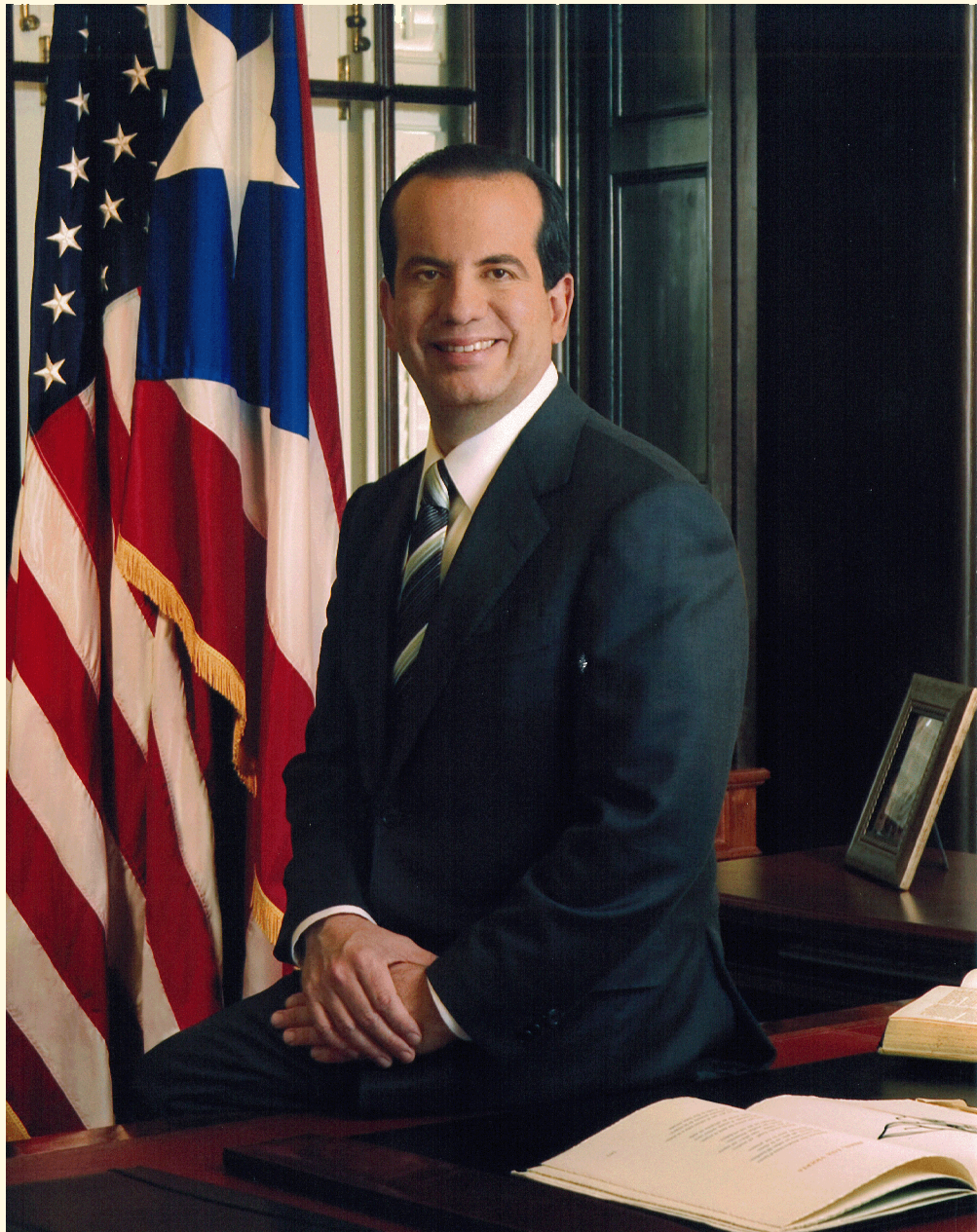
Por otra parte, debemos destacar que dentro de nuestra labor investigativa nos encontramos con funcionarios públicos comprometidos en mejorar las prácticas del Gobierno como parte de su responsabilidad ministerial al servicio de un pueblo.

Por esta razón, es con sumo placer que someto ante ustedes el Vigésimo Noveno Informe Anual que recoge la trayectoria de la función pública de las Agencias, para su información y evaluación.

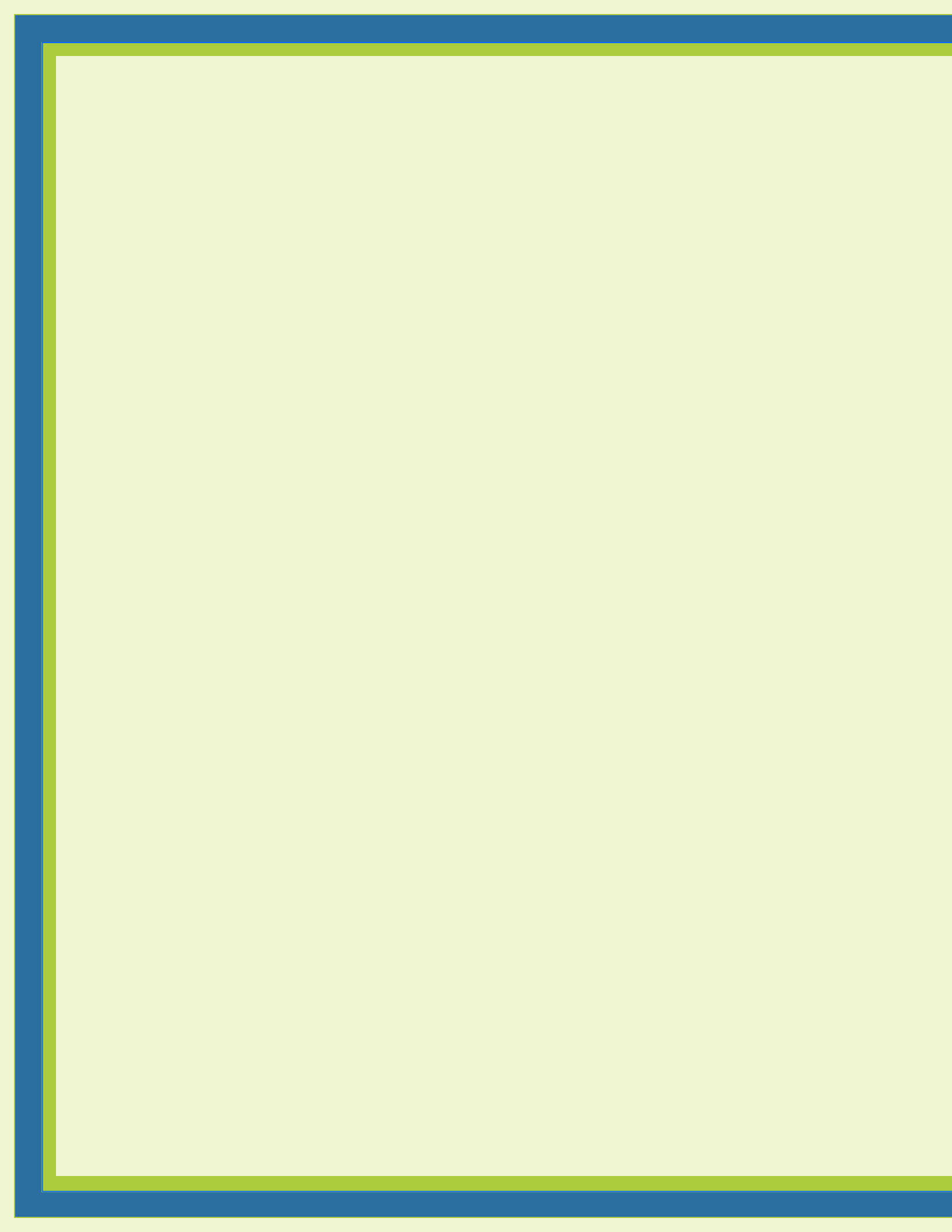


*Carlos J. López Nieves
Procurador del Ciudadano
Estado Libre Asociado de Puerto Rico*





Hon. Aníbal Acevedo Vila
Gobernador de Puerto Rico





Hon. Carlos Juan López Nieves
Ombudsman

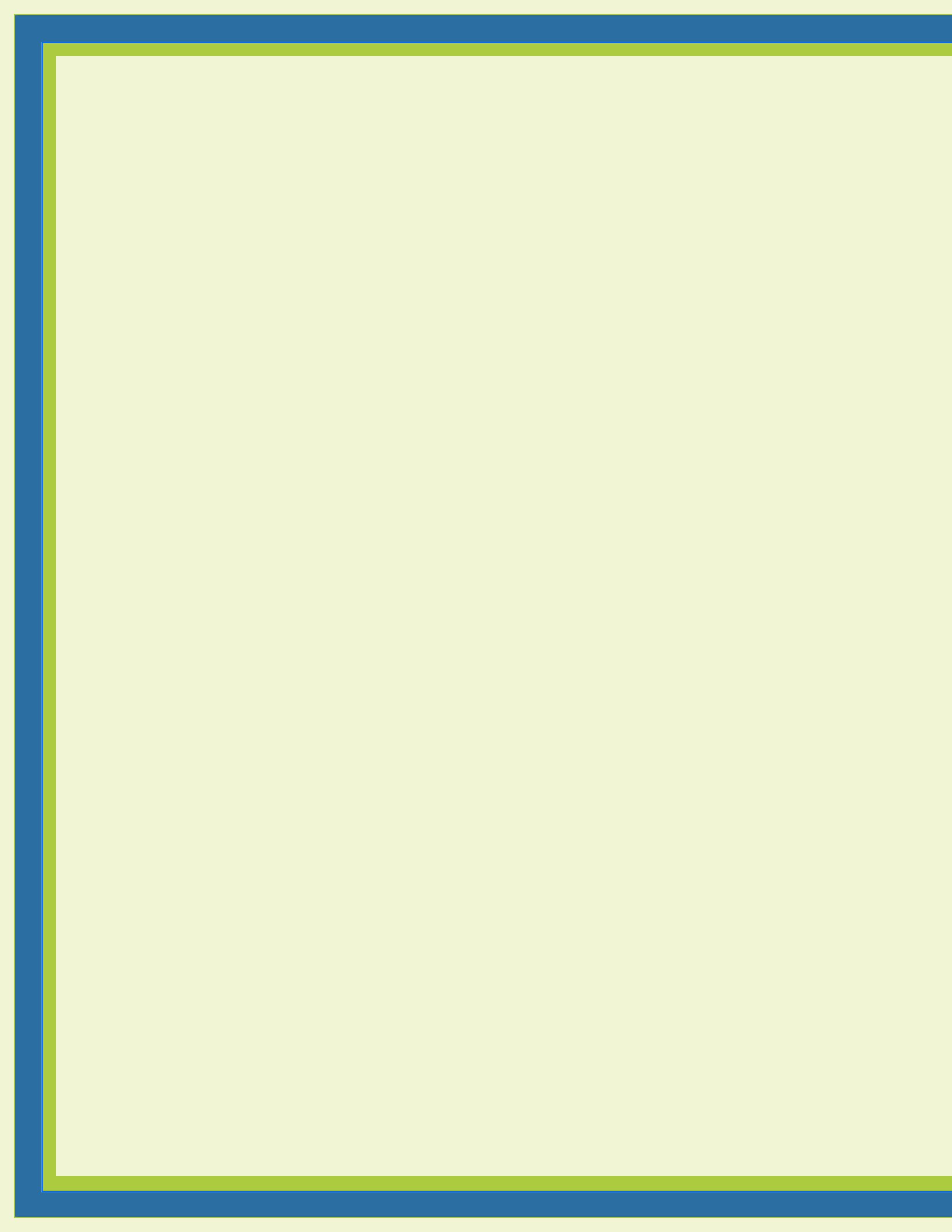


Tabla de Contenido

<i>Presentación</i>	7
<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>Legislación Evaluada</i>	20
<i>Oficinas Regionales</i>	37
<i>Oficina Regional de Arecibo</i>	38
<i>Oficina Regional de Caguas</i>	42
<i>Oficina Regional de Humacao</i>	46
<i>Oficina Regional de Mayagüez</i>	50
<i>Oficina Regional Metro Nordeste</i>	54
<i>Oficina Regional de Ponce</i>	58
<i>División de Investigaciones Especiales</i>	63
<i>Procurador Especializado de Asuntos Ambientales</i>	71
<i>Procurador Especializado de Asuntos Hidrológicos</i>	79
<i>Procurador Pequeños Negocios</i>	85
<i>Red de Defensoría de la Mujer</i>	95
<i>Personas de Edad Avanzada</i>	101

OFICINA DEL OMBUDSMAN

<i>Estadísticas</i>	<i>107</i>
<i>Total de Casos</i>	<i>109</i>
<i>Total de Reclamaciones por Derechos y Figuras</i>	<i>121</i>
<i>Total de Orientaciones por Derechos y Figuras</i>	<i>131</i>
<i>Total de Coordinaciones por Derechos y Figuras</i>	<i>141</i>
<i>Movimiento de Reclamaciones Activas</i>	<i>145</i>
<i>Movimiento de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>155</i>
<i>Impacto Económico</i>	<i>165</i>
<i>Agencia con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas</i>	<i>167</i>
<i>Agencia con Mayor Número de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>169</i>
<i>Reclamaciones Cerradas En 20 días o menos</i>	<i>171</i>
<i>Reclamaciones Activas por seis meses ó más</i>	<i>173</i>
<i>Aumento en Reclamaciones Recibidas</i>	<i>175</i>
<i>Reducción en Reclamaciones Recibidas</i>	<i>177</i>
<i>Equipo de Trabajo de la Oficina del Ombudsman</i>	<i>179</i>
<i>Oficinas del Ombudsman</i>	<i>180</i>

Introducción

La institución del Ombudsman, desde sus antecedentes más cercanos a Escandinavia, aspira a incorporar en su actividad diaria, tres valores propios de la democracia moderna: la transparencia de sus actos, la responsabilidad que de ello se deriva “conocida como la Teoría del Derecho de las Ciencias Sociales”, y la a promoción de prácticas que generan un buen gobierno.

Por tal razón, en el presente Informe Anual correspondiente al periodo del Año Fiscal 2005-2006 tiene de acuerdo a la Ley como destinatarios a los distinguidos miembros de la Legislatura y al Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Su propósito fundamental es dar cuenta del cumplimiento de las funciones encomendadas a la figura del Ombudsman y contar además con evaluación crítica de la respuesta recibida por parte de las agencias, funcionarios y servidores públicos ante los principales casos en los que ha intervenido en defensa de los derechos fundamentales y constitucionales de las personas y de la comunidad, en el marco de la vigencia del Estado de derecho que sustenta la institución democrática.

Con el fin de ejercer las labores investigativas y fiscalizadoras de la administración estatal y de la prestación de servicios públicos a la ciudadanía, este Informe Anual tiene por objeto formular las apreciaciones críticas que se derivan de las actuaciones de quienes ejercen autoridad o función pública con el objeto de reclamar el cumplimiento de los deberes de función, promover prácticas de un buen gobierno y propiciar relaciones equitativas y de respeto hacia los ciudadanos y ciudadanas del pueblo de Puerto Rico.

A través de este informe se podrá evaluar la efectividad de las Agencias de la Rama Ejecutiva en la resolución de los casos sobre derechos vulnerados a los ciudadanos al prestar los servicios a la ciudadanía.

Base Legal

“No se aprobará ley alguna que restrinja la libertad de palabra o de prensa o el derecho del pueblo de reunirse en asamblea pacífica y pedir del gobierno la reparación de agravios”. Así reza el Artículo II, Sección 4, de la Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico.

Enmarcada en este derecho constitucional que le otorga al ciudadano la potestad de que se reparen los agravios que reciba del gobierno, se firma la Ley 134 del 30 de junio de 1977. Esta pieza legislativa de avanzada crea la Oficina del Procurador del Ciudadano y le autoriza a ejercer todos los poderes inherentes al cargo.

Para cumplir cabalmente la honrosa encomienda de defender los derechos del ciudadano, el Ombudsman está legalmente autorizado para contratar los servicios profesionales necesarios, ir en auxilio de jurisdicción al Tribunal, solicitar al Secretario de Justicia que lo represente en las acciones civiles o criminales pertinentes o encargar a cualquier agencia la investigación o el trabajo que se requiera para el mejor desempeño de sus funciones.

El Tribunal Supremo, ha sido enfático al establecer que el concepto fundamental de la institución del Ombudsman es que los ciudadanos tengan libre acceso a los servicios de un Procurador justo, íntegro e insobornable, legalmente facultado para emitir críticas públicas y, muy especialmente para iniciar y efectuar acciones reparatoras que desagravien al ciudadano de manera rápida, efectiva y confiable.

Jurisdicción

La jurisdicción de la Oficina del Ombudsman alcanza a todas las agencias gubernamentales, las cuales pueden ser intervenidas a los fines de revisar los procesos que éstas utilizan para la prestación de servicios a la ciudadanía. El desempeño de esta ingente labor incluye las siguientes responsabilidades:

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

- ◇ Investigar cualquier acto administrativo que aparente ser: contrario a la ley o los reglamentos; irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio; basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes; no esté acompañado de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requiera; ejecutando en una forma ineficiente o errónea;*
- ◇ Evaluar si recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su posible implantación.*
- ◇ Tomar juramentos y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia.*
- ◇ Requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función.*
- ◇ Requerir que las entidades gubernamentales le provean de recursos humanos, equipo, espacio de oficina, o de cualquier otra índole para realizar su labor.*

Estructura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

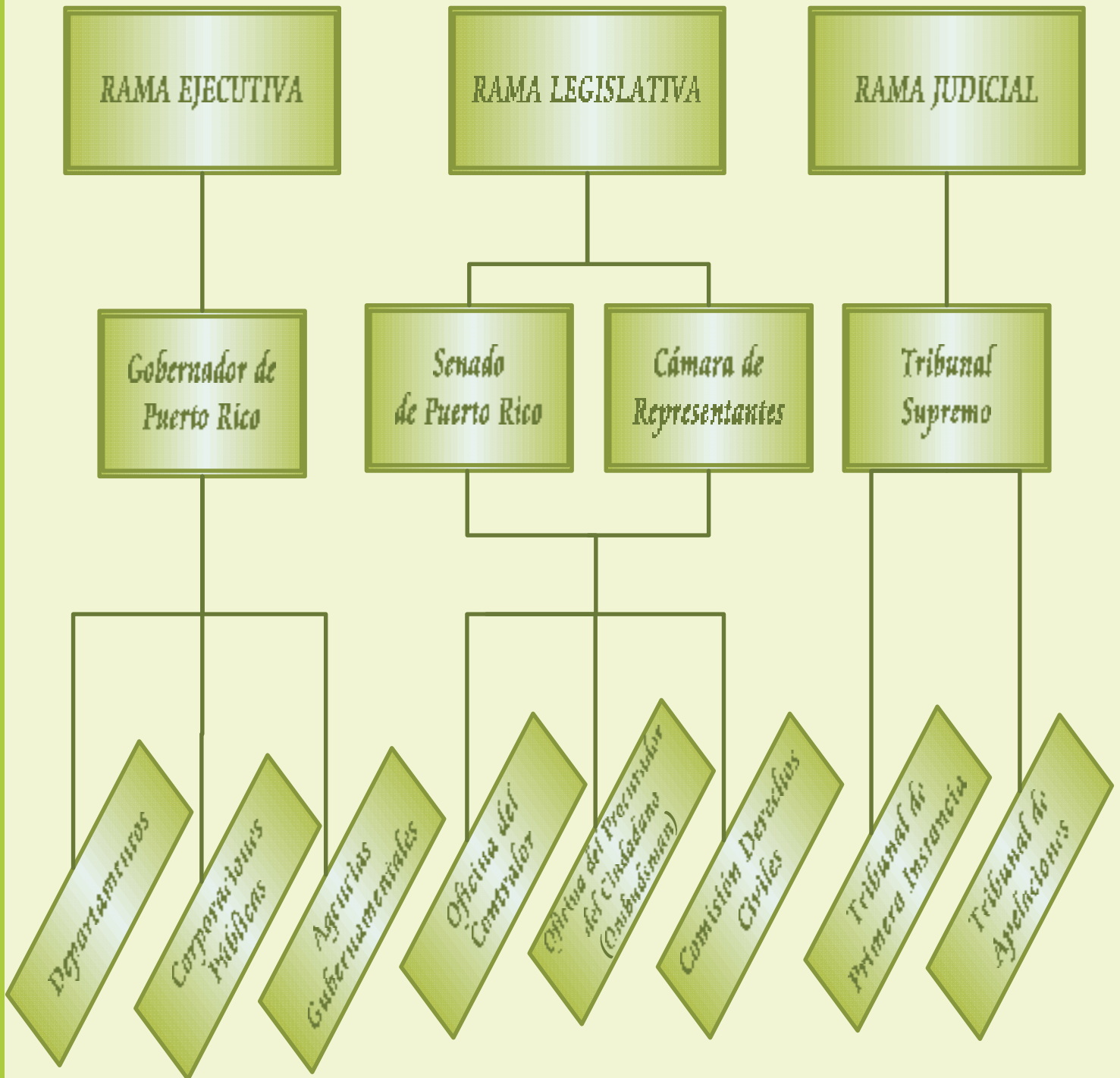
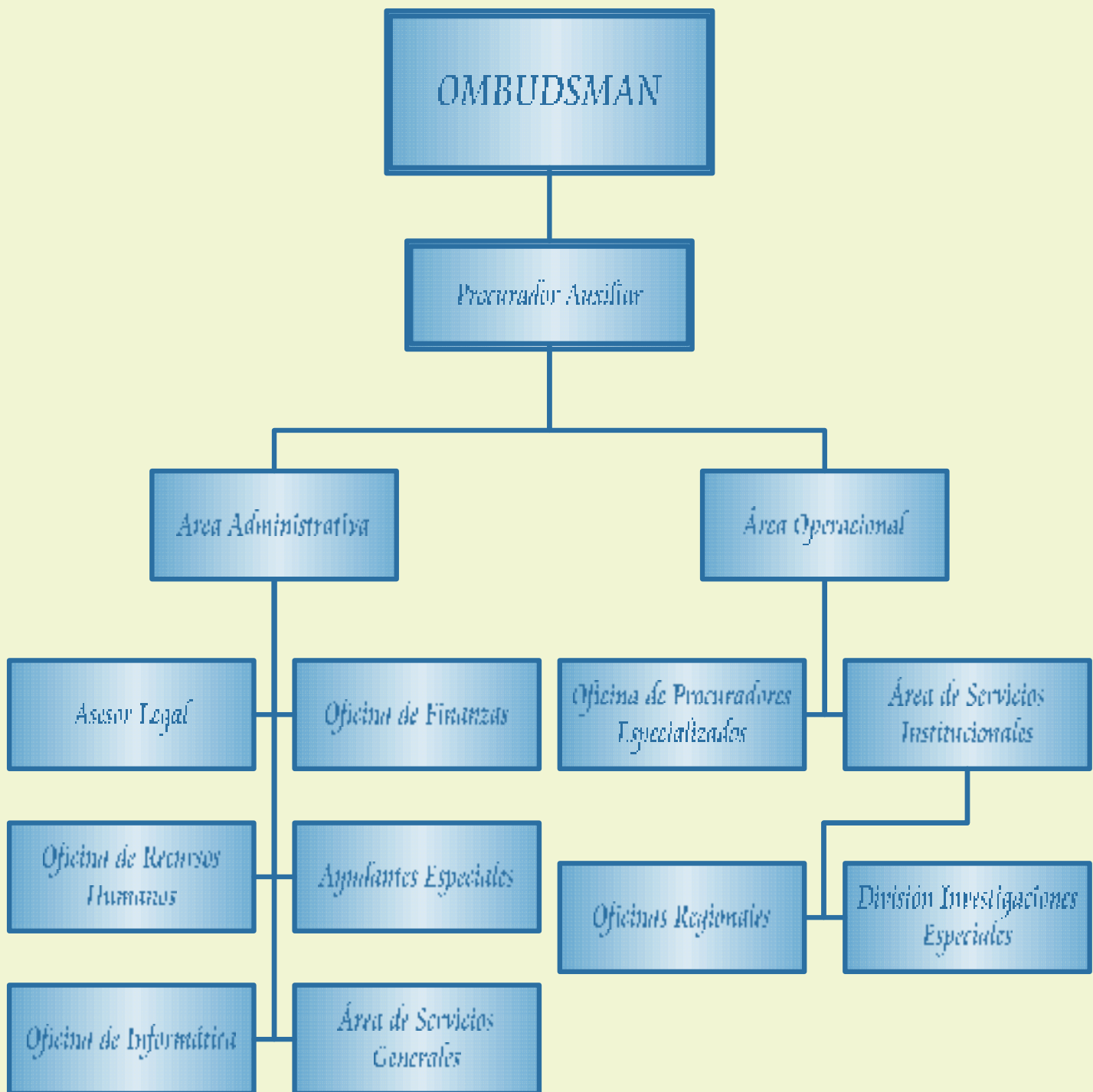


Diagrama de la Organización del Ombudsman



Legislación

Durante los últimos ocho años, la Oficina del Procurador del Ciudadano ha adquirido vasta experiencia de casos relacionados con las agencias. Se han escuchado cientos de ciudadanos a través de sus reclamaciones e inquietudes que ellos entienden afectan el servicio que esperan de las instituciones gubernamentales. Estos casos son analizados, investigados y definidos en violaciones de derechos humanos, violaciones a las leyes y reglamentos establecidos.

Esta experiencia ha fortalecido a la oficina del Procurador del Ciudadano, de forma tal, que pueden defender con mucha vehemencia a los ciudadanos y pueden opinar con exactitud sobre las situaciones, fallas y violaciones que, lamentablemente, las agencias incurren, afectando el buen servicio que deben ofrecer.

Todo ese insumo es informado al ejecutivo, a los jefes de agencias, a la ciudadanía y a la legislatura. La denuncia de estos casos lo hacen a través de comunicación escrita, informes, comunicados de prensa y con los comentarios o memoriales explicativos enviados a la legislatura.

Durante el año fiscal 2005 -2006 fue un año cargado de referidos al Ombudsman, de piezas legislativas dirigidas al análisis de los aumentos en el costo a los servicios esenciales propuestos por el Ejecutivo. La Oficina del Procurador presentó sus comentarios tanto al aumento tarifario propuesto por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillado, de la Autoridad de Energía Eléctrica, de los peajes y de la Autoridad Metropolitana de Autobuses, entre otros, que a juicio de la Oficina del Procurador redundarían en un gran impacto económico a los ciudadanos.

Otras legislación relacionada a asuntos económicos fue evaluada, siempre defendiendo el derecho económico de nuestro pueblo.

A continuación se detallan las medidas analizadas por la Oficina del Procurador del Ciudadano:

R. de la C. 2372 - Investigación sobre fórmula que utiliza la AEE para determinar el ajuste por combustible. Se presenta copia del Informe Final sobre la investigación realizada sobre la metodología de facturación de la AEE. En dicho informe se presentan los hallazgos y recomendaciones de la Oficina del Ombudsman. El 13 de junio de 2006 La Cámara de Representantes se da por enterada de informe final presentado.

P. de la C. 761 - Enmienda a la Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman). Redefine lo que constituye un acto administrativo para incluir entre las acciones de un funcionario o agencia, la forma y manera en que lleva a cabo y/o implanta procedimientos administrativos, funciones, y toma de decisiones.

A modo de humanizar los actos administrativos en cuanto a los oficiales o funcionarios que los realizan, la Oficina del Procurador del Ciudadano, respalda el proyecto ya que son personas las que se afectan con las decisiones administrativas, conscientes de ello, no para violentar las leyes o reglamentos, sino para generar cambios a los mismos cuando ello sea necesario. El 17 de enero de 2006, el Gobernador devuelve la medida a la Legislatura.

INFORME ANUAL 2005 - 2006

P. de la C. 1237 - Enmienda la Ley para Reglamentar los Negocios de Hospedaje para Estudiantes. Establece que todo contrato de arrendamiento debe certificar que el hospedaje cumple con lo dispuesto en esta ley y con el Reglamento del Departamento de Asuntos del Consumidor, y que se le ha informado al arrendatario de la disponibilidad de dichos documentos y de la conveniencia de discutirlos al momento de otorgar el contrato. Prohíbe la contratación para el alquiler de apartamentos en edificios, parte de un edificio, vivienda o establecimiento que opere como hospedaje y que no cuente con las licencias y permisos requeridos. Establece penalidades.

Basado en la experiencia de la Oficina del Procurador del Ciudadano, el Departamento de Asuntos del Consumidor necesita mecanismos más eficaces para poder ejercer eficientemente los deberes que por la Asamblea Legislativa le han sido delegados. Los cambios propuestos mencionados son realizados a la ley original, para lidiar con el problema de lagunas en la ley, que afectan la eficacia de hacerla cumplir por el Departamento. Ellos son necesarios para que el Departamento pueda ejercer el mandato legislativo de proteger la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros estudiantes. La OPC recomienda la aprobación del Proyecto. El 23 de junio de 2006, fue firmada como **Ley 31 del 23 de junio de 2006**. 2da. Sesión Ordinaria. Efectiva en 90 días.

R. de la C. 544 - Investigación por la Comisión de Asuntos del Consumidor sobre las incongruencias del sistema de facturación de la AAA que presenta a los abonados cifras infladas o morosas por un servicio de agua potable deficiente y/o inexistente.

La Oficina del Procurador del Ciudadano esta totalmente de acuerdo con la medida en su apreciación de la problemática presentada y de las herramientas provistas para lidiar con la misma. La OPC espera que de aprobarse la medida la Junta de Directores de la AEE pueda en su día exitosamente predecir los cambios en el mercado y autoricen la compra de dichos seguros cuando el precio del petróleo este más bajo que cuando el pueblo necesite los beneficios a adquirirse. Esta medida se encuentra pendiente en Comisión.

P. de la C. 1706 - Obliga a la Autoridad de Energía Eléctrica a proveer acceso libre de costo a todo cliente, a través de su página oficial en Internet de dicha corporación pública, para pagar las facturas, examinar el historial del consumo y verificar el patrón de uso.

La Oficina del Procurador del Ciudadano esta totalmente de acuerdo con la medida. La OPC entiende que al proveer servicios para ayudar la eficiencia por parte de las entidades públicas no es un privilegio a los ciudadanos, sino un deber de la entidad proveerlos, en miras a mejorar todos los días en consideración del costo-eficiencia. Por no ser un privilegio, se adelanta la Legislatura en establecerlo, impidiendo con el presente proyecto que de aprobarse, en un futuro la Autoridad no pueda cargar por el uso de los servicios discutidos. El 25 de enero de 2006, veto expreso.

P. de la C. 293 - Enmienda la Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica. Faculta a la Junta de Directores a contratar programas de manejo de riesgo para combustibles que excedan en el precio de \$30 por barril, los cuales deberán brindar cubierta a los abonados por el ajuste a pagar por éstos y que habrán de figurarse conforme a una fórmula preparada por la Autoridad.

La Oficina del Procurador del Ciudadano esta totalmente de acuerdo con la medida en su apreciación de la problemática presentada y de las herramientas provistas para lidiar con la misma. La OPC espera que de aprobarse la medida la Junta de Directores de la Autoridad de Energía Eléctrica pueda en su día exitosamente predecir los cambios en el mercado y autoricen la compra de dichos seguros cuando el precio del petróleo este más bajo que cuando el pueblo necesite los beneficios a adquirirse. Pendiente en Comisión.

P. de la C. 1678 - Deroga la Ley para crear la Oficina y el cargo de Procurador del Paciente Beneficiario de la Reforma de Salud. Transfiere sus funciones, responsabilidades y deberes al Departamento de Salud. Enmienda la Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente. Faculta al Secretario de Salud a nombrar un Coordinador de Derechos del Paciente en el Departamento para hacer cumplir los preceptos contenidos en la "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente".

Si se quiere que se tenga personal concentrado en dichas tareas, la OPC entiende que se realiza mejor tarea adscribiendo dicha procuraduría a

OFICINA DEL OMBUDSMAN

nuestra Oficina con la debida asignación de fondos. El Procurador del Paciente Beneficiario de la Reforma de Salud y los deberes asignados a esta según su ley habilitadora, requiere una inversión sustancial en personal, infraestructura y fondos. De hecho, el presupuesto de dicha entidad es mayor al presupuesto de la OPC que impacta positivamente a una mayor gama de la población y de asuntos a ser atendidos. Adscribir dicha procuraduría a la OPC significaría un ahorro no solamente económico, sino en duplicidad de trabajo y también aminoraría el gigantismo gubernamental. Además, la Procuraduría del Paciente Beneficiario de la Reforma de Salud se beneficiaría inmediatamente de la Infraestructura de nuestra Oficina que hace posible la expansión efectiva de su operación a toda la Isla a través de nuestras oficinas regionales. Dicha adscripción podría entrar con los parámetros excelentemente delineados y redactados en el proyecto con algunos cambios menores incompatibles con la figura histórica del Ombudsman. Pendiente en Comisión.

P. del S. 823 - Enmienda la Ley de la Junta de Contratistas de Servicios de Impermeabilización, Sellado y Reparación de Techos. Dispone que la junta examinadora ejercerá sus funciones al término de 6 meses tras la aprobación del reglamento interno por el DACO, y que el Departamento sólo certificará a los contratistas ya registrados que no tengan querellas contra ellos ante DACO.

Esta enmienda obedece a que desde la aprobación de la ley, el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), no ha finalizado el proceso de promulgación de reglamento requerido por la primera. El propósito de la Ley Núm. 281 es la auto-reglamentación de esta industria en pro de la calidad de los servicios ofrecidos al público en general y no la criminalización de estos trabajadores por ejercer su profesión en consideración a la dilación de las tareas encomendadas a entidades gubernamentales. La OPC entiende necesario la aprobación del proyecto para remediar la situación expresada en la Exposición de Motivos de la medida. La Oficina del Procurador del Ciudadano recomienda la aprobación del Proyecto. El 5 de junio de 2006, fue firmada como **Ley 5 del 5 de junio de 2006**, 2da. Sesión Ordinaria. Efectiva inmediatamente.

R. del S. 573 - Investigación por la Comisión de Asuntos del Consumidor e Informes Gubernamentales sobre la Puerto Rico Telephone (PRT) y su plan de eliminar los cargos por llamadas de larga distancia dentro de la Isla desde teléfonos residencias y comerciales.

La OPC presenta su preocupación a la Comisión sobre la posibilidad de disfrazar un aumento en las tarifas telefónicas ante la justificación de aumento por el llamado eliminación de zonas. O sea, la eliminación de zonas de larga distancia podría estar condicionado al aumento de la tarifa general. Si el flujo mayor de la PRT de llamadas hechas recaen bajo zonas que no se benefician por la eliminación de zonas, entonces un aumento en la zona "general" beneficia a la PRT y no al consumidor que se verá ante un aumento en su factura por consumo del servicio telefónico. En el cuadro previsto de eliminación de zonas y subsiguiente aumento, quien único se beneficiarían serían los consumidores de áreas actualmente no consideradas "metro" que llaman constantemente a otras áreas. En consideración a lo anterior, la OPC no tiene datos o comentarios adicionales. Pendiente Comisión presente informe. El 3 de noviembre de 2005, se solicita prórroga de 90 días para rendir informe final.

P. de la C. 44 - Enmienda la Ley de la AEE. Establece un término máximo de 15 días a partir de la expedición de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica para notificar a los clientes de errores en el cálculo de los cargos y disponer de una vez concluido dicho término, la Autoridad no podrá reclamar cargos retroactivos por concepto de dichos errores, tales como aquellos de índole administrativo, operacional o de la lectura errónea de los contadores de consumo de electricidad.

El término propuesto del presente proyecto podría ser muy corto para que la Autoridad en casos de errores bona fides, pueda enmendar dichos errores y pasar dichos gastos al resto de los abonados. Por ello, la OPC recomienda que dicho termino se equipare a aquel establecido por la ley Núm. 272, *supra*, de manera de que no sea oneroso económicamente a la Autoridad el tratar de cumplir con dicho término. Esto también uniformaría el tiempo que tendría la AEE para recobrar los facturas no cobradas ya sea por concepto de errores, y de lecturas sub-estimadas. La OPC entiende se establece un mejor balance entre los derechos de los abonados y los intereses de la AEE, el establecer como término fatal para recobrar cobros no realizados por errores administrativos, operacionales o de lectura errónea a aquel de sub-estimación de la ley Núm. 272, *supra*, de cuatro meses. El 6 de junio de 2006, fue archivado por razón de informe negativo.

INFORME ANUAL 2005 - 2006

P. de la C. 261 - Crea la Ley de la Oficina del Procurador(a) de los Niños y Jóvenes con Síndrome de Autismo. Establece grupos de orientación y asesoría psicológica a padres y familiares de niños y jóvenes con Síndrome de Autismo, especialmente en los primeros 2 años del diagnóstico.

La OPC entiende que existiendo una gama de programas, beneficios y leyes que abogan por el propósito esbozado en la medida 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. Según propuesto, la Procuraduría de los Niños y Adultos con Síndrome de Autismo realizaría labores que en términos generales se le han asignado a la OPC o en su defecto a la Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos (OPPI). En esos términos, si se quiere que se tenga personal concentrado en dichas tareas, entendemos que se realiza mejor adscribiendo dicha procuraduría a nuestra Oficina o a la OPPI con la debida asignación de fondos. El Procurador de los Niños y Adultos con Síndrome de Autismo, según propuesto y los deberes expuestos en el proyecto, requiere una inversión sustancial en personal, infraestructura y fondos. Adscribir dicha procuraduría a la OPC u OPPI significaría un ahorro no solamente en ello, sino en duplicidad de trabajo y también aminoraría el gigantismo gubernamental. Además, la Procuraduría de los Niños y Adultos con Síndrome de Autismo se beneficiarían inmediatamente, en el caso de la OPC, de la Infraestructura de nuestra Oficina que hace posible la expansión efectiva de su operación a toda la Isla, a través de nuestras oficinas regionales. Dicha adscripción podría entrar con los parámetros excelentemente delineados y redactados en el proyecto con algunos cambios menores incompatibles con la figura histórica del Ombudsman. Recomienda que se enmiende el mismo para crear y adscribir la Procuraduría de los Niños y Adultos con Síndrome de Autismo a la OPC dentro de la División de Procuradores Especializados con los cambios pertinentes, en aras de los beneficios que ello representaría y discutidos anteriormente. El 26 de septiembre de 2005 se archiva por razón de informe negativo.

P. de la C. 1702 - Faculta al Gobernador a autorizar al Secretario del Departamento de Corrección y Rehabilitación, a consentir al traslado a PR de confinados puertorriqueños en cárceles extranjeras, sujeto a los términos de tratados de traslado y extradición vigentes entre los EU y países extranjeros, a los fines de iniciar la participación del ELA en dichos tratados, una vez el confinado solicite su traslado. Será mandatario que el Secretario de Corrección informe al Departamento de Justicia si el confinado tiene casos pendientes en otros estados o territorios, para representarle en su extradición. Dispone además que deberá redactar reglamentación para lo aquí dispuesto, conforme a la Ley Pública 95-144 del 28 de octubre de 1977, "Transfer To and From Foreign Countries Act".

Debido a que muchos organismos gubernamentales extranjeros tienen sus recursos limitados, los mismos se ven en ocasiones inhabilitados para proveer los programas de rehabilitación adecuados a las necesidades de algunos confinados. En muchos casos, los confinados de nacionalidad extranjera se encuentran aislados por barreras culturales y lingüísticas. Dichas barreras impiden o dificultan a los confinados extranjeros lograr su adaptación a la vida en prisión y su comprensión del sistema legal al cual están sometidos. Es nuestro deber para con nuestros hermanos en dicha situación difícil, dirigir en la medida que podamos, esfuerzos para lograr que algún día tengan la oportunidad de cumplir sus errores y deudas con la sociedad cerca de los suyos y donde se le puedan asegurar al menos unas mínimas garantías de seguridad y salubridad. Con la aprobación de este proyecto, del cual el Procurador es promovente, Puerto Rico se une con los estados de la nación norteamericana y varios países extranjeros que luchan por lograr una cooperación internacional sobre materias penales encaminada a la búsqueda de la rehabilitación social de las personas sentenciadas. El 21 de septiembre de 2006, firmada como **Ley 201 del 21 de Septiembre de 2006**, 4ta. Sesión Ordinaria, efectiva inmediatamente.

R. de la C. 2473 - Investigación por la Comisión de Desarrollo Socioeconómico y Planificación sobre los servicios de telecomunicaciones residenciales y comerciales y sobre las tarifas ajustadas de servicio telefónico que las compañías ofrecen a corporaciones y al comercio, y no así al sector residencial.

La OPC advierte a la Comisión su preocupación sobre la posibilidad de disfrazar un aumento en las tarifas telefónicas ante la justificación de aumento por la llamada eliminación de zonas. O sea, la eliminación de zonas de larga distancia podría estar condicionada al aumento de la tarifa general. Si el flujo mayor de la PRT de llamadas hechas recaen bajo zonas que no se benefician por la eliminación de zonas, entonces

OFICINA DEL OMBUDSMAN

un aumento en la zona "general" beneficia a la PRT y no al consumidor que se verá ante un aumento en su factura por consumo del servicio telefónico. En el cuadro previsto de eliminación de zonas y subsiguiente aumento, quien único se beneficiarían serían los consumidores de áreas actualmente no consideradas "metro" que llaman constantemente a otras áreas. La OPC no tiene datos o comentarios adicionales que le puedan servir a la Comisión en la investigación. El 29 de junio de 2006 la Cámara de Representantes se da por enterada de informe final.

R. del S. 39 - Investigación por las Comisiones de Comercio, Turismo, Urbanismo e Infraestructura, de Asuntos Federales, Industriales y Económicos, y de Hacienda sobre la situación fiscal de la AAA y operaciones de los sistemas de acueductos y alcantarillados del país.

Se envía a la Comisión Memorial explicativo presentado en vista pública del 8 de agosto de 2005, ante el Examinador Independiente, Sr. Ferdinand Quiñónez, relacionado al Aumento de tarifa de la AAA. Pendiente en Comisión.

R. de la C. 995 - Investigación por las Comisiones de lo Jurídico y Seguridad Pública y de Gobierno sobre las condiciones de vida que confronta la población de las instituciones carcelarias del país.

Se informa a la Comisión sobre la investigación (IE_05-0415-061) que la OPC ha estado realizando al Departamento de Corrección y Rehabilitación, sobre las condiciones en que se encuentran algunas cárceles en Puerto Rico. Pendiente en la Comisión.

P. de la C. 1791 - Enmienda la Ley Orgánica de la Administración de Corrección. Impone a la Administración la obligación de cubrir los gastos fúnebres de todos aquellos miembros de la población correccional fallecidos que sus familiares dependientes demuestren ser indigentes.

La OPC está totalmente de acuerdo con los motivos y propósitos que busca atender la medida y por lo tanto está de acuerdo con la aprobación de la misma. Sin embargo, somos de la opinión de que debe ser aprobada la medida mediando una partida asignada para sufragar éstos gastos operacionales de la agencia exclusivamente para dichos propósitos. Por entender, como expresado en la exposición de motivos de la medida, que la misma atiende de manera positiva la disposición digna de un puertorriqueño del ámbito terrenal, la OPC recomienda su aprobación. Pendiente en Comisión.

R.C. de la C. 942 - Ordena a la AAA a que cese y desista de revisar o implantar una nueva tarifa por consumo de agua. Elimina de los poderes de la Autoridad el invocar estados de emergencia para decretar aumentos tarifarios.

El director de la AAA señaló que no realizaron, previo a las acciones conducentes a realizar modificaciones a las tarifas, estudios que incluyeran entre sus parámetros viabilidad económica alterna de la Autoridad, impacto económico a los abonados y plan de reducciones administrativos concurrentes. La OPC entiende que eso impide a la Autoridad decretar una modificación en las tarifas del agua por estar en contravención de la ley Núm. 21. Está en su artículo 3 inciso (b) que la "...La Autoridad pondrá a disposición del público con suficiente antelación a la fecha de celebración de las vistas públicas, los informes o documentos de la agencia apoyando o justificando el propuesto cambio tarifario." La evidencia e información suministrada se queda trunca en términos de justificar el cambio tarifario porque precisamente no se han evaluado opciones alternas para lidiar con la situación económica según la información dada por la propia Autoridad. Ver RC 544. El 10 de octubre de 2005, la reconsideración del Veto Expreso quedó pendiente de acción posterior en el Calendario de la Cámara de Representantes.

P. del S. 874 - Crea la Ley para el Traslado Internacional de Confinados Extranjeros. Autoriza al Secretario del Departamento de Corrección y Rehabilitación a consentir, a nombre del ELA, el traslado internacional de extranjeros nacionales confinados en las cárceles de nuestra jurisdicción, sujeto a los términos establecidos en el Tratado, establece los requisitos y los procedimientos mínimos del Departamento de Corrección y Rehabilitación, a los fines de iniciar la participación del ELA en el Tratado, una vez el confinado solicite el traslado.

INFORME ANUAL 2005 - 2006

Se le envía copia de la ponencia sometida a la Comisión de lo Jurídico de la Cámara, sobre el PC 1702 cuyo propósito es igual a la presente medida. El 2 de noviembre de 2006, archivado por razón de informe negativo. (PC 1702, firmada como **Ley 201 del 21 de Septiembre de 2006**, 4ta. Sesión Ordinaria, efectiva inmediatamente.

R.C. del S. 363 - Prohíbe el aumento de las tarifas de la AAA por servicios de agua o alcantarillados durante el año fiscal 2005-06. Dispone que el próximo año fiscal, la Asamblea Legislativa evaluará los informes que justifiquen los aumentos, los que deberán ser autorizados por ésta.

El director de la AAA señaló que no realizaron previo a las acciones conducentes a realizar modificaciones a las tarifas, estudios que incluyeran entre sus parámetros viabilidad económica alterna de la Autoridad, impacto económico a los abonados y plan de reducciones administrativas concurrentes. La OPC entiende que eso impide a la Autoridad a decretar una modificación en las tarifas del agua por estar en contravención de la ley Núm. 21. Esta en su artículo 3 inciso (b) dispone que la "...La Autoridad pondrá a disposición del público con suficiente antelación a la fecha de celebración de las vistas públicas, los informes o documentos de la agencia apoyando o justificando el propuesto cambio tarifario.". La evidencia e información suministrada se queda trunca en términos de justificar el cambio tarifario porque precisamente no se han evaluado opciones alternas para lidiar con la situación económica según la información dada por la propia Autoridad. Ver RC 544, RCC 942. El 10 de octubre de 2005, la reconsideración del Veto Expreso quedó pendiente de acción posterior en el Calendario de la Cámara de Representantes.

R. de la C. 2664 - Investigación por las Comisiones de Desarrollo Socioeconómico y Planificación y de Asuntos del Consumidor sobre la facturación de \$586 millones por la AEE a los abonados por servicios de energía eléctrica por concepto de ajustes en el costo de producción de energía y de combustible, durante el cuatrienio del 2000-04.

Al igual que la inmensa mayoría de las expresiones del estudio, la OPC coincide en que mientras recaigan directamente al abonado los gastos de subsidios, disipación y hurto de energía, la AEE no estará incentivada a lidiar efectivamente la erradicación o minimización de estas problemáticas. Los datos provistos por el estudio apuntan a ello y confirman las sospechas presentadas mediante nuestro Informe Final a la Autoridad. La Autoridad no está trabajando adecuadamente para los propósitos principales para las que fue creada y largos periodos de inexistencia fiscalizadora han provocado el cobro excesivo a los abonados puertorriqueños con el propósito de esconder los descalabros administrativos que se han hecho en el pasado. El 26 de octubre de 2006, se solicitó 90 días adicionales para someter informe.

P. de la C. 2548 - Crea la Procuraduría General del Ciudadano (Ombudsman) como componente operacional de la Rama Legislativa. Reorganiza y amplía sus poderes, facultades, responsabilidades y organización; adscribe la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, la Oficina del Procurador de los Pequeños Negocios, la Oficina del Procurador del Paciente Beneficiario de la Reforma de Salud, la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada; crea y adscribe a esta nueva organización la Oficina del Procurador Asuntos Municipales, la Oficina del Procurador de Niños, Juventud y Familias y la Oficina del Procurador del Contribuyente y el Consejo Asesor del Ombudsman; reorganiza la jurisdicción de cada una de ellas conforme a la organización aquí propuesta; deroga la Ley del Procurador del Ciudadano. Pendiente en Comisión.

P. del S. 562 - Enmienda a la Ley que Reglamenta la Práctica de la Optometría. Garantiza la disponibilidad de servicios de cuidado ocular primario de excelencia, a la par con todas las demás jurisdicciones americanas y la federal, con el propósito de mejorar significativamente la accesibilidad de los servicios; dispone que la optometría sea practicada por optómetras con licencias activas y sin restricciones, en armonía con la "Ley de Colegiación de Optometría".

La OPC presenta el respaldo total para la aprobación del proyecto. Pendiente en Comisión.

OFICINA DEL OMBUDSMAN

P. del C. 184 - Enmienda a la Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales. Prohíbe a las compañías de servicio telefónico eliminar a un usuario el acceso al Sistema de Emergencias 9-1-1 durante la suspensión parcial de servicio por falta de pago; dispone que la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones deberá atemperar la reglamentación sobre Suspensión de Servicios para garantizar el cumplimiento de esta medida.

La OPC presenta el respaldo total para la aprobación del proyecto. El 14 de febrero de 2006, fue firmada como **Ley 60 del 14 de febrero de 2006** 3ra. Sesión Ordinaria. Efectiva inmediatamente.

P. del S. 812 - Ordena a la Autoridad de Energía Eléctrica proveer acceso libre de costo a todo cliente, a través de la página oficial de internet de dicha corporación pública, para pagar las facturas, examinar el historial del consumo y verificar el patrón de uso. (P-86)

La OPC presenta el respaldo total para la aprobación del proyecto. El 19 de diciembre de 2005, archivado por razón de informe negativo.

P. del C. 1809 - Regula los aumentos en tarifas y cargos por servicios de las principales corporaciones públicas; establece límites máximos y mínimos y requiere su revisión periódica y gradual; autoriza al Banco Gubernamental de Fomento a extender líneas de crédito para asegurar la solvencia fiscal de las corporaciones durante la etapa transitoria de esta Ley; deroga la Ley Uniforme para la Revisión y Modificación de Tarifas.

La OPC no respalda para la aprobación del proyecto. El 22 de agosto de 2006, archivado por razón de informe negativo.

R. del S. 1134 - Investigación por las Comisiones de Agricultura, Recursos Naturales y Asuntos Ambientales, de Salud y Asuntos de la Mujer, y de Comercio, Turismo, Urbanismo e Infraestructura sobre la inacción de la AAA en proveer un sistema de alcantarillado sanitario a comunidades de Cataño.

La OPC entiende que es imperativo que la AAA atienda con la mayor urgencia y diligencia el problema que sufren los residentes del pueblo de Cataño. La OPC opina que la falta de un sistema de alcantarillado provoca problemas ambientales que a su vez repercuten negativamente en la salud de los ciudadanos. El 30 de junio de 2006, el Senado se da por enterado del informe final.

P. de la C. 1719 - Enmienda a la Ley de Ética Gubernamental y la Ley para Autorizar el Sistema de Lotería Adicional. Exime a los empleados públicos y sus familiares de las disposiciones de la Ley de Ética Gubernamental, para vender u operar los sistemas de juegos de la Lotería Adicional.

La OPC entiende que no hay razón para que se excluya a un empleado público para que sea participe del deporte mediante la obtención de un permiso para operar una agencia hípica. De esta manera puede obtener una remuneración adicional. El 26 de junio de 2006, fue Firmada como **Ley 45 del 27 de junio de 2006**. 2da. Sesión Ordinaria. Efectiva inmediatamente.

R.C. de la C. 1064 - Asignación de \$1,612,605 a la Oficina del Procurador del Ciudadano para sufragar los gastos del programa de mecanización, y la reparación del techo de la oficina regional de Bayamón. Pendiente en Comisión, Consolidados en Presupuesto 2006-2007.

R.C. de la C. 1065 - Asignación de \$1,200,000 a la Oficina del Procurador del Ciudadano para sufragar gastos de funcionamiento. Pendiente en Comisión, Consolidados en Presupuesto 2006-2007.

R. de la C. 2959 - Investigación por la Comisión de la Región Este sobre el cierre de la Oficina Regional de Humacao de la Oficina del Procurador del Ciudadano. El 21 de agosto de 2006, Cámara se da por enterada de informe final.

INFORME ANUAL 2005 - 2006

P. de la C. 2060 - Enmienda la Ley de Juegos de Azar. Aclara las restricciones sobre la concesión de licencias a operadores y dueños de máquinas de entretenimiento para adultos.

La OPC presentó varias enmiendas al proyecto. El 22 de noviembre de 2005, fue firmada como **Ley 142 del 22 de noviembre de 2005**. 2da. Sesión Ordinaria. Efectiva inmediatamente.

R. de la C. 234 - Investigación por la Comisión de Región Central sobre la escasez de agua potable en los municipios de Barranquitas, Comerío, Corozal y Naranjito.

La OPC entiende que es imperativo que la AAA atienda con mayor urgencia los pueblos centrales de la isla y que se agilicen los proyectos a corto y largo plazo, para que estos pueblos puedan disfrutar de este derecho social y de vida como lo es el agua potable. El 2 de noviembre de 2006, se solicita prórroga de 120 días para rendir informe final.

P. del S. 510 - Enmienda la Ley de Certificaciones de Antecedentes Penales. Aumenta el arancel para la expedición del certificado de \$1.50 a \$3.50

La OPC sugiere que se consulte al Departamento de Hacienda, el Departamento de Justicia y la Oficina de Gerencia y Presupuesto, para la debida evaluación y recomendación sobre la identificación de fondos adicionales para los propósitos aquí mencionados y para la determinación de otras leyes que se requieran enmendarse para la consecución de la propuesta medida legislativa y respalda la aprobación del proyecto acogiendo las sugerencias presentadas. El 13 de marzo de 2006, Archivado por razón de informe negativo.

R. de la C.1751 - Investigación de la Comisión de Asuntos del Consumidor sobre la decisión de la AEE de trasladar su oficina comercial de Plaza Carolina al casco urbano de Carolina.

En la alternativa, de resultar muy costoso el mantenimiento de dicha Oficina, la totalidad de los servicios deben ofrecerse en otra localización, que al igual que esta, resulte accesible a la población de abonados del Municipio de Carolina. El fraccionamiento de servicios que pretende realizar la Autoridad, la aparente inconveniencia de la localización de la nueva oficina comercial y el aumento en gastos de mantenimiento que implicaría la operación de dos oficinas comerciales para el Municipio de Carolina, resulta perjudicial a los intereses y conveniencia de los abonados. La medida sugiere que la Autoridad esta provocando se deteriore el servicio al cliente para luego justificar la contratación privada de servicios para remediar dicho deteriore y que de tal modo se lograría la privatización de la Autoridad. Aunque nuestra Oficina ha investigado y resaltado varios procedimientos y acciones realizadas por la Autoridad que dan indicios de irregularidades, sobre el asunto anterior no tenemos información para ofrecer a la Honorable Comisión. Sin embargo, esperamos que en miras a asegurar o disentir tal posición, la presente investigación pueda auscultar las razones o las intenciones detrás de estas acciones. El 3 de abril de 2006, Cámara se da por enterada de informe final.

P. de la C. 2091 - Crea la Ley de Préstamos por Depósito Diferido. Permite a las instituciones financieras el depositar préstamos no mayores de \$800 sin colateral, cuyo pago vence el día de cobro de salario del solicitante.

La OPC sugiere referir la presente medida al Departamento de Asuntos del Consumidor y la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, ya que estas agencias poseen el peritaje necesario para ahondar sobre las recomendaciones aquí emitidas o para ofrecer unas más específicas. Por todo lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano apoya el proyecto. El 13 de noviembre de 2006, Voto Explicativo rendido por la senadora Arce Ferrer.

P. de la C. 1985 - Enmienda a la Ley que requiere a talleres el proveer a clientes facturas en detalle del trabajo realizado en Mecánica

OFICINA DEL OMBUDSMAN

Automotriz y Electromecánica. Requiere a todo taller la colocación de un rótulo en un sitio prominente y fácilmente visible para el público que sirva para orientar al consumidor sobre sus derechos, así como los teléfonos y direcciones del Departamento de Asuntos del Consumidor y el Colegio de Técnicos y Mecánicos Automotrices para consultas o presentación de querellas.

La OPC entiende que los puertorriqueños dependen de su vehículo de motor para la realización de un sinnúmero de gestiones diarias y necesarias, como llegar al trabajo y llevar los niños a la escuela. La construcción y funcionamiento del Tren Urbano ha contribuido considerablemente a la modernización y mejoramiento de los servicios de los sistemas de transportación pública en Puerto Rico, pero aún no resultan lo suficientemente atractivos para lograr que los consumidores sustituyan sus vehículos de motor por dicho medio de transportación. El Estado debe reconocer la importancia que juega en la vida de sus ciudadanos, los servicios de mecánica automotriz y asegurarse que los mismos efectivamente se ofrezcan a los consumidores, dentro de un marco legal. Además, debe proveer a los ciudadanos de la orientación y los mecanismos necesarios para prevenir e identificar la posible comisión de prácticas fraudulentas o ilegales por parte de quienes ofrecen dicho servicio. En otras palabras, hay que apoderar al ciudadano para que con la información provista y que puede hacer valer por sí mismo se transforme de compradores a consumidores. La OPC respalda el proyecto de referencia. Pendiente en Comisión.

P. del S. 886 - Enmienda la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme. Establece el mecanismo mediante el cual se someterá al Departamento de Estado, un índice de reglamentos vigentes al 1 de junio de 2005 en todas las agencias de la Rama Ejecutiva. El Departamento de Estado someterá dicho índice a la Biblioteca Legislativa de la Oficina de Servicios Legislativos. El 12 de diciembre de 2006, fue firmada como **Ley 149 del 12 de diciembre de 2005**, 2da. Sesión Ordinaria. Efectiva inmediatamente.

R.C. de la C. 533 - Solicita a la Comisión Denominadora de Estructuras y Vías Públicas a que designe a la escuela elemental del barrio Juan Asencio de Aguas Buenas con el nombre de Ramón Luis Rivera Rivera. El 31 de octubre de 2005, Veto Expreso.

R.C. de la C. 532 - Dispone que la Comisión Denominadora de Estructuras y Vías Públicas a que designe el tramo de la PR-167 que discurre desde Palo Seco hasta el Puente La Plata, con el nombre de Ramón Luis Rivera Rivera. El 26 de septiembre de 2005, fue firmada como **Resolución Conjunta 259 del 26 de septiembre de 2005**. 2da. Sesión Ordinaria. Efectiva inmediatamente.

R.C. de la C. 1111 - Ordena al Secretario de Hacienda a conceder una moratoria hasta el 30 de noviembre de 2005, para extender el término límite para la renovación anual de la licencia de operación de máquinas de entretenimiento para adultos, dispuesto en el Reglamento 5862 del 30 de septiembre de 1998, sobre expedición y manejo de licencias de máquinas de entretenimiento de adultos. El 28 de octubre de 2005, fue firmada como **Resolución Conjunta 312 del 28 de octubre de 2005**. 2da. Sesión Ordinaria. Efectiva inmediatamente.

R. del S. 181 - Investigación por la Comisión de Bienestar Social sobre la efectividad de la regulación implantada por la Ley de Establecimientos para Personas de Edad Avanzada.

Recientemente en el artículo "Puerto Rico será una égida" de Mariana Cabán, el 3 de noviembre de 2005, en el Periódico Primera Hora, se expone que se necesitará integrar las estructuras tanto públicas como privadas que ofrecen servicios a dicha población para poder llenar las expectativas y necesidades, según la demanda esperada. Ante la imposibilidad del Gobierno de llenar él solo dicha demanda, debemos reconocer la importancia de los pequeños negocios que ofrecen dicho servicio y estar atentos a promoverlos. Esto no se logra con legislación fragmentada, reglamentación excesiva y jurisdicción solapada de varias agencias. Tampoco se logra reglamentado con requisitos y exigencias que encarecen el costo operacional de este tipo de negocio, ya que esto se traduce en tarifas de servicios muchas veces inaccesibles al consumidor, especialmente cuando el mismo Gobierno no está dispuesto a subvencionar a dicho costo. Finalmente, la OPC recomienda que la Comisión considere la posibilidad de enmendar y agrupar, mediante la creación de un código, la legislación pertinente a este tema. El 17 de enero de 2006, Senado se da por enterado de segundo informe parcial.

INFORME ANUAL 2005 - 2006

P. del S. 1067 - Enmienda a la Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales. Concede la facultad a los jueces del Tribunal de Primera Instancia para que, en determinadas circunstancias, puedan imponer a las corporaciones públicas que proveen servicios esenciales, una penalidad de hasta 3 veces la cuantía indebidamente o excesivamente facturada a un usuario o abonado, más los gastos, costas y honorarios de abogado incurridos por dicho usuario durante el procedimiento. Autoriza la concesión de una indemnización a aquellos usuarios a los cuales se les suspendiere el servicio público provisto sin haber cumplido el proceso de desconexión.

La OPC menciona gestiones realizadas con el fin de dar ejemplos que en dichas corporaciones, no están actuando a favor de sus entes creadores. Que los procedimientos actuales en su mayoría se quedan cortos para los remedios solicitados por los abonados y que otro sistema de reparaciones al agravio de los ciudadanos puede que haga falta. La presente medida puede resultar en el inicio de ese nuevo sistema, el cual en mayor o menor medida se usa en otras jurisdicciones. Esto es, la autorización de demandas específicas al estado, económicamente viable para el que lleve la acción, con carácter reparador, disuasivo y punitivo. Este sistema puede que afecte las arcas del gobierno, pero el Pueblo, esta cansado de ver aumentos en las tarifas y disminución en los servicios, promesas de mejoras y dificultades en hacer valer sus derechos ante las corporaciones públicas. La OPC respalda el proyecto. El 30 de junio de 2006, firmada por el Presidente de la Cámara y del Senado.

P. de la C. 2006 - Enmienda a la Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales. Dispone que la AEE cobrará a plazos la suma adeudada por consumo de electricidad, cuando el servicio sea esencial para mantener operando equipo especial para la supervivencia de envejecientes y personas incapacitadas.

La OPC recomienda se enmiende la medida de modo que se sustituya al Departamento de la Familia por el Departamento de Salud, como la agencia a la cual la Autoridad estará obligada a notificar previo a la suspensión del servicio eléctrico. Conforme a lo antes discutido, dicha sustitución procede porque la ejecución de esta ley, no requiere del certificado de necesidad económica que dispone la Ley Núm. 152 sobre subsidios. El Departamento de Salud es la agencia capacitada para encausar las acciones y precauciones necesarias para evitar los daños a la salud que podrían surgir de una suspensión de servicio eléctrico. Dicha agencia cuenta con el peritaje necesario y está encargada ya, de certificar la existencia de una dependencia de equipos médicos eléctricos o electrónicos. La OPC favorece la aprobación de la medida, previa consideración de la recomendación expresada. Pendiente Comisión del Senado.

R. del S. 1395 - Investigación por las Comisiones de Asuntos del Consumidor e Informes Gubernamentales, y de Asuntos Municipales y Financieros sobre los criterios de las compañías aseguradoras para denegar el pago de reclamaciones por daños a propiedades inmuebles que no exceden el mínimo deducible.

La OPC no posee información sobre la investigación creada mediante la resolución discutida según el marco definido. La OPC no tiene datos o comentarios que le puedan servir a la Comisión en la investigación de referencia. Pendiente en Comisión.

R. de la C. 767 - Investigación por la Comisión de Integridad Pública sobre las reclamaciones de los propietarios de la finca de la Sucesión Damián Planas en Trujillo Alto, en torno a que la AEE utiliza planos incorrectos que favorecen a otros vecinos del lugar en la expropiación de los terrenos en que se construye el proyecto de líneas de transmisión Lazo del Este y que funcionarios públicos de AEE, ARPE, del Departamento de Justicia y el Contralor les han atendido de manera prejuzgada.

La OPC no posee información sobre la investigación creada mediante la resolución discutida según el marco definido. La OPC cuenta con un Procurador Especializado en Asuntos Ambientales que guarda bajo su competencia este tipo de casos desde el año 2001. Se verificó sobre alguna reclamación relacionada recibida por dicha oficina sin éxito. La OPC no tiene datos o comentarios que le puedan servir a la Comisión en la investigación de referencia. El 23 de octubre de 2006, el informe final de la Comisión de Integridad Pública de la Cámara es retirado.

P. de la C. 2191 - Enmienda la Ley de Seguridad en la Operación de Inflables para la Diversión. Requiere a toda persona que se dedique al

OFICINA DEL OMBUDSMAN

negocio de alquiler u operación de inflables para la diversión la adquisición de una póliza de responsabilidad pública que cubra el riesgo de lesiones; establece los 16 años como la edad mínima requerida para ser operador de inflables. El 9 de enero de 2006, medida retirada por el autor.

P. de la C. 3147 - Enmienda el Código de Rentas Internas. Concede exenciones en los servicios funerarios y de cementerio.

La OPC sólo tiene datos de eficiencia de la Autoridad en cuanto a una investigación especial culminada con la redacción de un Informe Final en el mes de julio de 2005. El mismo se concentra en la evaluación de los servicios ofrecidos a personas con impedimentos y de edad avanzada con necesidad de utilización de las rampas de acceso. Pendiente en Comisión.

P. del S. 651 - Crea la Ley de Transacciones Electrónicas. Facilita las transacciones comerciales electrónicas entre estados; facilita transacciones intraestatales y con las agencias de gobierno y promueve la consistencia en las transacciones electrónicas.

*La OPC entiende que el proyecto está redactado de manera afín y en reconocimiento de otros cuerpos legales que tratan asuntos similares y rigen coetáneamente con este. Sugerimos pues que se refiera la medida al Departamento de Asuntos del Consumidor para que este verifique y analice si el mismo contiene las disposiciones necesarias para proteger al consumidor puertorriqueño. La OPC apoya la aprobación de esta legislación, ya que la misma es una que refleja y se adapta a los cambios y nuevas necesidades sociales y económicas que sufre nuestra gente. El 6 de agosto de 2006, fue firmada como **Ley 148 del 8 de agosto de 2006**. 3ra. Sesión Ordinaria. Efectiva inmediatamente.*

P. de la C. 1784 - Enmienda la Ley para la Prevención del Fraude en el Telemarketing. Prohíbe el informar falsamente a un consumidor que ha sido agraciado con un premio sin éste haber participado en ninguna competencia o concurso, y el solicitar un pago o incentivo por adelantado para redimir dicho premio. Ordena al DACO a crear el Registro del Solicitadores Telefónicos, que contenga las actividades de telemarketing que estos realizan.

Según la OPC este proyecto es una buena herramienta que atempera a las nuevas tácticas de los comercios a las legislaciones y reglamentaciones proteccionistas del Departamento. La OPC recomienda la aprobación del proyecto. El 9 de febrero de 2006, se reasignada a la nueva Comisión de Asuntos Federales y del Consumidor del Senado.

P. del S. 1049 - Prohíbe las lecturas estimadas o inventadas de AAA. Establece multas hasta un máximo de \$500 por cada infracción.

La OPC informa que la AAA debe reenfocarse en ofrecer un servicio de calidad a sus abonados. Los ciudadanos no son responsables de las fallas administrativas que han provocado la deficiente situación fiscal de dicha corporación pública. De resultar este gobierno y la Autoridad incapaz de ofrecer un servicio de agua de calidad, debemos tomar acción para terminar con el dominio monopolístico al cual estamos sometidos. La OPC respalda el proyecto. El 5 de septiembre de 2006 fue referida a la Comisión de Asuntos del Consumidor de la Cámara.

P. de la C. 1590 - Ordena al Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor a prohibir mediante reglamento, la venta de computadoras o sus componentes que contengan piezas usadas, recicladas o reconstruidas, sin que las mismas tengan un anuncio o etiqueta en la caja de empaque y en el equipo, en español e inglés, advirtiendo que el mismo puede contener las piezas mencionadas.

En la última oración del proyecto según presentado se establece una prohibición de venta de piezas usadas, reconstruidas o reparadas que hayan sido devueltas y no reparadas en un periodo de entre a 10 y 20 días de notificado tal hecho. La onerosidad recae en que podría haber componentes reparables que por la disponibilidad de piezas para su reparación o por causas ajenas a dicho proceso tarden más del periodo prescrito. Aunque estamos de acuerdo que el consumidor no debe esperar tanto por el reemplazo por defectos del equipo comprado, esto no necesariamente va en contravención con que el comercio a cargo de la venta original del equipo pueda sacarle provecho

INFORME ANUAL 2005 - 2006

económicamente. La OPC recomienda la aprobación del proyecto. El 10 de noviembre de 2006, fue firmada como **Ley 240 del 10 de noviembre de 2006**, 4ta. Sesión Ordinaria. Efectiva inmediatamente.

R. de la C. 2472 - Investigación por la Comisión de Presupuesto y Asignaciones sobre el ritmo de ingresos y gastos del Gobierno de PR para determinar los ajustes necesarios al presupuesto del año fiscal 2005-06 y años subsiguientes.

La OPC presenta un escrito explicando la asignación de presupuesto de acuerdo y conforme a sus logros y trayectoria. Pendiente en Comisión.

P. del S 1215 - Investigación por las Comisiones de Gobierno y Asuntos Laborales, y de Comercio, Turismo, Urbanismo e Infraestructura sobre las constantes fluctuaciones del voltaje e interrupciones del servicio de energía eléctrica.

La OPC realizó una investigación a la AEE que culminó en la presentación de un Informe Final. La misma se inició mediante preocupaciones de ciudadanos sobre la información ofrecida en la factura, que alegadamente no era suficiente para determinar por ellos mismos si la misma estaba computada correctamente. Iniciada la investigación se fueron delineando otras interrogantes y preocupaciones que surgieron mientras la información era suministrada. Dichas interrogantes fueron tratadas de ser contestadas o expuestas de una manera tal, que fueran, contrario a las comunicaciones de la Autoridad para con esta Oficina, entendibles por legos en la materia. El resultado de dicha intervención se transfiere a nuestro Informe Final, incluido para su examen. El mismo contiene mas interrogantes por razones de limitación de conocimiento técnico de nuestro personal, falta de fondos para poder contratar recursos verdaderamente independientes que pudiesen atender la razón anterior, pero también falta de la Autoridad de poder brindar la información necesitada de una manera entendible para los legos en la materia. Al cabo de dicha investigación no quedó otro remedio que referir el mencionado informe a la honorable Asamblea Legislativa bajo la esperanza que allí se pueda continuar con la labor comenzada. La OPC entiende que esta investigación abona a lograr dichas esperanzas esbozadas. El 9 de octubre de 2006, Senado se da por enterado de informe final.

R.C. de la C. 184 - Ordena a la Administración del Sustento de Menores (ASUME) a proveer acceso gratuito a su página en Internet a toda persona, alimentante o alimentista, que interese examinar sus estados de cuenta y/o relación de pagos por pensión alimentaria. (P-49)

Se respalda la medida. El 23 de junio de 2006, fue firmada como **Resolución Conjunta 60 del 23 de enero de 2006**. 2da. Sesión Ordinaria. Efectiva 01 de julio de 2006.

R. de la C. 3017 - Requiere que las agencias gubernamentales notifiquen en un plazo 30 días a la Cámara de Representantes, la identidad de cualquier persona natural o jurídica contratada en Washington para cabildar ante el Congreso o la rama ejecutiva del gobierno federal, y que certifiquen que estos cabilderos pagados con fondos públicos no representan intereses político-partidistas.

En cuanto a las querellas presentadas en la OPC y las investigaciones llevadas a cabo, no hemos tenido ninguna información relacionada con los propósitos de la resolución ante nosotros. No obstante, la OPC entiende que dicha resolución apunta hacia un propósito genuino e importante para el pueblo puertorriqueño, por lo que no nos oponemos a la investigación nacida de la misma. Desde el 27 de octubre de 2005, la medida quedó pendiente de acción posterior en el Calendario de la Cámara.

P. del S. 1191 - Enmienda la Ley de Establecimientos para Personas de Edad Avanzada. Concede un periodo de moratoria de 180 días a partir de la vigencia de esta Ley, durante el cual los operadores de centros de larga duración estarán obligados a tomar aquellos seminarios que coordine y ofrezca la Oficina de la Procuradora de las Personas de Edad Avanzada, quien será responsable de notificarlos y hacerlos públicos.

La OPC y su Procuraduría de Pequeños Negocios en aras de su facultad, han estado atentos a toda la problemática que se expresa en la exposición de motivos de la presente medida como resultado de sus intervenciones con el Departamento de la Familia en defensa de los

OFICINA DEL OMBUDSMAN

comercios descritos. Concuerdan con los propósitos por la cual se promulga el proyecto, y dan fe de la situación según descrita en la exposición de motivos. Por ello, y porque entienden que con la aprobación de la medida se dará una oportunidad para que dichos operadores cumplan con la ley, aunque no se debió a su culpa, la OPC avala su aprobación. El 4 de abril de 2006, se firmada como **Ley 73 del 4 de abril de 2006**, 3ra. Sesión Ordinaria. Efectiva inmediatamente.

R. de la C. 2781 - Investigación por las Comisiones de Desarrollo Socioeconómico y Planificación, y de Bienestar Social sobre la reducción del subsidio por el servicio de agua potable para personas de edad avanzada.

En términos de política pública las leyes que deben considerarse esencialmente son la Ley Núm. 40 de 1ro. de mayo de 1945, según enmendada, que crea la Autoridad, la ley Núm. 21 de 31 de mayo de 1985 (Ley Uniforme para la Modificación de Tarifas) y la Ley Núm. 92 del 30 de marzo de 2004 (Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico). Este conjunto de leyes determinan el propósito y forma de operar de la Autoridad, la política pública para las variaciones a las tarifas de servicios esenciales y la forma en que se financiará el déficit operacional de la Autoridad. La OPC insiste, y así lo sugiere la política pública plasmada en la legislación nombrada, el servicio de AAA no es un privilegio, es un derecho social. Un producto esencial para la subsistencia humana y el Estado está obligado a prestarlo de forma adecuada según la teoría de cesión de derechos de los gobernados. Ya es hora de que no sólo se mejore el servicio en la AAA sino de que se humanicen sus operaciones para con sus abonados en términos de atención y facturación. Pendiente en Comisión.

P. del S. 956 - Enmienda la Ley para reglamentar la práctica de perforaciones corporales. Prohíbe que a un menor de edad no emancipado sea le practiquen perforaciones corporales sin el consentimiento escrito de los padres o tutores del menor, lo que constituiría un delito grave de tercer grado. Delimita las edades a partir de las cuales no será necesario dicho consentimiento para perforarse. No se avala la aprobación de la medida. El 25 de junio de 2006, vea Sustitutivo a los PS 217, 955 y 956.

P. del S. 955 - Enmienda la Ley para reglamentar la práctica de hacer tatuajes permanentes. Prohíbe que un menor de edad no emancipado sea tatuado sin el consentimiento escrito de los padres o tutores del menor, lo que constituiría un delito grave de tercer grado. Delimita las edades a partir de las cuales no será necesario dicho consentimiento para tatuarse.

No se avala la aprobación de la medida. El 25 de junio de 2006, vea Sustitutivo a los PS 217, 955 y 956.

P. del S. 217 - Deroga las Leyes para reglamentar la práctica de hacer tatuajes permanentes, y para reglamentar la práctica del "body piercing". Crea la Ley para reglamentar la práctica de hacer tatuajes permanentes y perforaciones corporales ("body piercing") en PR.

La OPC avala el proyecto por entender se acerca a los fines que debería perseguir para que la práctica de tatuajes que se haga en Puerto Rico sea de una forma segura y saludable. El 9 de noviembre de 2006, la medida es enviada al Gobernador para su firma.

R.C. del S. 549 - Ordena a la Secretaria del Departamento de la Familia a que organice el comité que redactará un reglamento uniforme para las agencias reguladoras de los centros de cuidado y centros de larga duración para personas de edad avanzada.

La OPC se complace en que se incluya a la OPC a través de la procuraduría Especializada de Pequeños Negocios ya que se podría acelerar el debido proceso de la aprobación de reglamentos en el Departamento de la Familia. En general se avala la creación de comité propuesto. El 28 de noviembre de 2006, la medida es enviada al Gobernador para su firma.

P. de la C. 2224 - Prohíbe el uso por la ramas de gobierno estatal o municipal o las corporaciones públicas en cualquier documento de circulación general o rutinaria del número de Seguro Social de un ciudadano como número de caso, querrela o cliente.

La OPC concuerda con los propósitos por la cual se promulga el proyecto de referencia y los datos plasmados en la exposición de motivos.

INFORME ANUAL 2005 - 2006

Entiende que se dificultaría la tarea a las personas que se aprovechan de la recopilación de datos para el robo de identidad, última moda en la actividad delictiva. La OPC avala su aprobación entendiéndolo que con el mismo se aporta en alguna medida a combatir la comisión de delitos económicos. Pendiente en Comisión.

P. de la C. 2245 - Enmienda la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme. Dispone que la notificación de propuesta de adopción de reglamentos que afecte a una comunidad de residentes en específico deberá, además, publicar al menos 2 veces un anuncio a través de la emisora de radio de difusión local de mayor audiencia, o más cercana a la comunidad afectada. (P-154)

La OPC concuerda con los propósitos por los cuales se promulga el proyecto de referencia y los datos plasmados en la exposición de motivos. La OPC entiende que con la aprobación de la medida se profundiza en el cumplimiento con los principios de Derecho Administrativo de participación ciudadana. Por ello, la OPC avala su aprobación. Pendiente en Comisión.

P. del S. 1013 - Enmienda la Ley del Departamento de Asuntos del Consumidor. Faculta al Secretario del DACO a fiscalizar a las corporaciones públicas del ELA

La OPC entiende que el permitir que el Secretario del DACO pueda fiscalizar a las corporaciones públicas de nuestro gobierno resultaría en una duplicidad de esfuerzos, ya que esa es una función ejercida que ha sido delegada a la OPC, con las ventajas mencionadas y también resumidas en las características idóneas enunciadas por la FIO. Además, el aprobar este proyecto conllevaría más gastos para el erario público, ya que habría que asignar más fondos al DACO para que pueda ejercer los propósitos de este proyecto de ley. La OPC no respalda la aprobación del proyecto. Pendiente en Comisión.

R. del S. 1546 - Investigación por la Comisión de Asuntos del Consumidor e Informes Gubernamentales sobre el procedimiento de la Autoridad de Energía Eléctrica para tratar las violaciones al Código Eléctrico Nacional.

La OPC ha realizado innumerables gestiones para conseguir el Código Eléctrico Nacional a través de la Autoridad de Energía Eléctrica y dichas gestiones han resultado infructuosas. Es por esta razón que la OPC se ha visto imposibilitada de poder analizar dicho código emitir una opinión responsable en cuanto a la investigación realizada por la comisión. El 28 de junio de 2006, se solicita prórroga de 90 días para rendir informe final.

P. de la C. 2321 - Enmienda la Ley Uniforme para la Revisión y Modificación de Tarifas. Dispone que el oficial examinador que presida las vistas públicas sobre cambios de tarifas ha de someter copia del informe que rinda a la Asamblea Legislativa.

La OPC reconoce que los aumentos en las tarifas de servicios públicos esenciales afectan sobremanera la calidad de vida del ciudadano. Contrario a otro tipo de servicios o bienes, nuestros ciudadanos no pueden prescindir del agua o la electricidad. Ello los obliga a incurrir en dichos gastos, aún cuando estimen que la tarifa le resulta irrazonable. Las Corporaciones públicas como la AEE y la AAA, como entes monopolísticos, abusan de la necesidad y naturaleza esencial de sus servicios. Ante dicha realidad, y la falta de auditorías internas competentes, le corresponde al Estado legislar a favor y en protección del ciudadano, como abonado y consumidor. Por todo lo anterior, y porque se salvaguardan mejor los derechos de los ciudadanos y las herramientas de aquellos venidos a velarlos, la OPC avala la presente medida. Pendiente en Comisión.

R. del S. 1587 - Investigación por la Comisión de Comercio, Turismo, Urbanismo e Infraestructura sobre las razones por las que el Departamento de Transportación Federal ha catalogado como agencia de alto riesgo a la Autoridad de Carreteras de PR, lo que afectaría la recepción de fondos federales para sus proyectos.

Dentro de la agencia federal de transportación los riesgos son calculados por diversos factores; aumento de presupuesto en los proyectos, atrasos

OFICINA DEL OMBUDSMAN

en las fechas proyectadas, aumentos en la extensión original de la obra, desperdicios, fraude, abuso y otros factores de naturaleza ambiental, de seguridad y de calidad. Cuando la seriedad de los factores se combinan con la frecuencia de los mismos, se califica la obra de alto riesgo. Pendiente en Comisión.

P. del S. 975 - Enmienda el Código de Rentas Internas. Dispone que el término con el que contará el Departamento de Hacienda para el cobro de una deuda tasada será uno único y de caducidad.

La OPC entiende que este proyecto es un buen comienzo para que se vaya concientizando sobre el patrón de provocation y de arbitrariedad que ha permeado por un tiempo en algunos sectores del Departamento de Hacienda. Bajo dicha creencia y convicción la OPC no apoya la aprobación del presente proyecto. Pendiente en Comisión.

P. de la C. 2286 - Crea la Ley de la Oficina de Servicios con Antelación al Juicio. Dispone que los privilegios que dispensa la Oficina no serán aplicables a ninguna persona que se encuentre bajo fianza, reincidente, o que haya sido imputada de delito grave por el que no se conceda sentencia suspendida.

La OPC entiende que los mecanismos internos de OSAJ trabajan para lograr los propósitos que pretende atender el proyecto y que OSAJ brinda los servicios de excelencia que ayuda a la mejor administración de justicia social y adjudicativa por lo que la OPC no respalda el proyecto. Pendiente en Comisión.

R. de la C. 3969 - Investigación por las Comisiones de Asuntos del Consumidor y de Desarrollo Socioeconómico y Planificación sobre la determinación de la Autoridad de Energía Eléctrica, de referir a agencias privadas de cobro, las cuentas de consumidores residenciales con facturas con más de 20 días de atraso en el pago.

La OPC entiende que la Autoridad no tiene la facultad, según se expresan las circunstancias en la exposición de motivos, de referir a las agencias de información de crédito a los deudores de facturas de más de veinte días. La OPC espera que los datos ofrecidos le puedan servir a la Comisión en la investigación y que puedan servir en la conclusión de la tarea iniciada por la OPC. El 18 de abril de 2006, Cámara se da por enterada de informe final.

P. de la C. 2388 - Enmienda la Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales. Dispone que ninguna instrumentalidad suministrará información a agencias de informes de crédito sobre ningún abonado o usuario que haya incurrido en mora menor de 120 días, o tenga un balance adeudado menor de \$500, o se trate de persona jurídica.

La OPC entiende que este proyecto levanta la preocupación de que dicha acción podría violentar el mandato sobre menoscabo de las obligaciones contractuales plasmado en el Artículo II § 7de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. En el normativo Bayrón Toro v. Serra, 119 DPR 605 (1987), nuestro Tribunal Supremo empieza aclarando que la disposición constitucional sobre menoscabo de las obligaciones contractuales no constituye una prohibición absoluta al poder de reglamentación del Estado. "Al considerar la validez de estatutos bajo la cláusula de menoscabo el criterio aplicable es el de razonabilidad. La función del tribunal consiste en establecer un balance razonable entre el interés, también social, de proteger las transacciones contractuales contra la aplicación arbitraria e irrazonable de las leyes." Warner Lambert Co. v. Tribunal Superior, 101 DPR 378 (1973). "Al evaluar, pues, una modificación a una obligación del Gobierno, debemos determinar en primer lugar si estamos ante una obligación contractual protegida por la Constitución. En segundo lugar, es preciso que la modificación en la obligación en efecto constituya un menoscabo de una obligación contractual. Una vez determinado que existe un menoscabo, entonces debemos precisar si el mismo viola la garantía constitucional. Si éste surge como consecuencia de una modificación razonable y necesaria dirigida a adelantar un interés público, sostendremos su validez." Bayrón Toro v. Serra, 119 DPR 605, 620 y 621 (1987). En los casos presentados, hay un contrato de adhesión entre los abonados y la Autoridad. No hay un menoscabo de una obligación contractual pues la facultad de enviar información crediticia a las agencias privadas de monitoreo es prerrogativa de la Autoridad en ejercerla. Aún considerado que las

INFORME ANUAL 2005 - 2006

medidas referidas de ser aprobadas configuran un menoscabo a las obligaciones contractuales de la Autoridad con sus abonados, éstas no violan la garantía constitucional pues son modificaciones razonables y necesarias para la debida protección de la salud crediticia de los puertorriqueños, sin duda un interés público. Por lo anterior, la OPC apoya la aprobación del Proyecto. Pendiente en Comisión.

P. de la C. 2385 - *Enmienda la Ley de Agencias de Informes de Crédito. Excluye a las corporaciones públicas de utilidades de poder proveer información de sus abonados a las agencias de informes de crédito, excepto que se trate de persona jurídica.*

La OPC advierte que, según esta redactado, excluye de la definición Proveedor de información a las "corporaciones públicas de utilidades". Esto resulta a su vez en la exclusión del cumplimiento de la Ley Núm. 364. O sea, se le excluye del cumplimiento de las obligaciones adicionales a la "Fair Credit Reporting Act" que se establecieron mediante la misma, para la jurisdicción de Puerto Rico. Ello parece no ajustarse a los propósitos esbozados en la Exposición de Motivos de la medida. La OPC informa que muchas de las reclamaciones recibidas pudieron haber sido prevenidas mediante la lectura real de los contadores de los reclamantes antes de su facturación. Ello probablemente hubiera redundado en bajar de la segunda posición a la Autoridad de Energía Eléctrica entre las agencias de más reclamaciones en la OPC. Con la aprobación del 2388, quedaría claro la prohibición a la Autoridad de incurrir en las acciones que motivan todas las medidas referidas. Esto es, referir a las agencias de información crediticia privadas el historial de pago en la corporación pública del abonado. Más aún, elevaría dicha prohibición, pues como discutido entendemos se encuentra vigente en la relación contractual con los abonados, a nivel legislativo. Pendiente en Comisión.

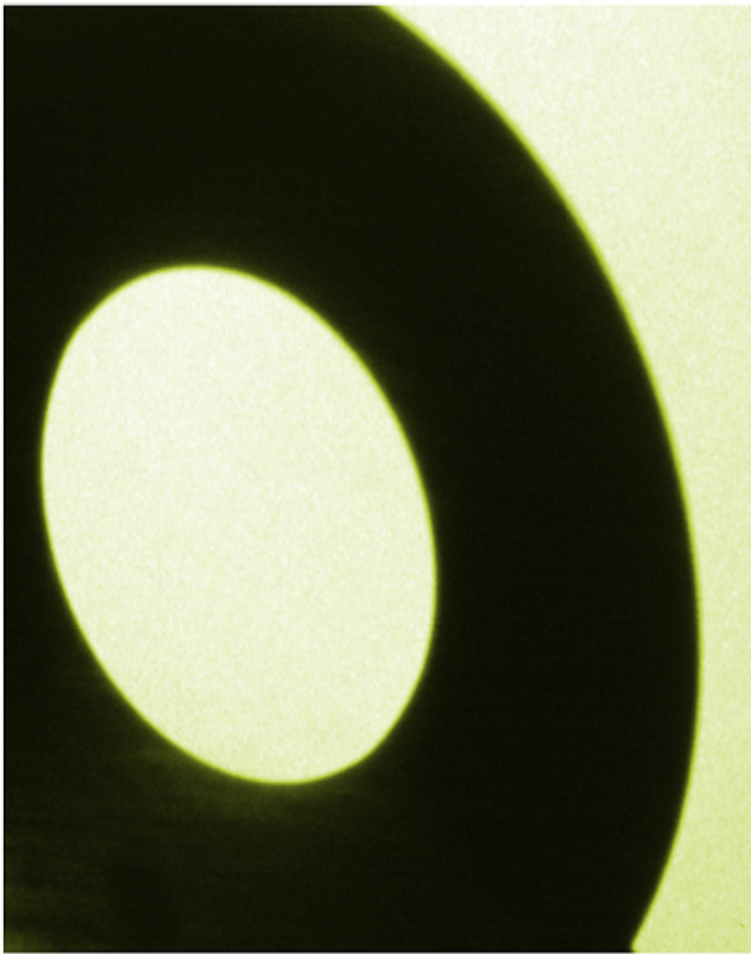
P. de la C. 2335 - *Enmienda la Ley para Establecer Requisitos Procesales de Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales. Establece el derecho de todo abonado de las empresas de servicios públicos, a requerir que la facturación por el servicio se haga por lectura de los instrumentos de medición del consumo, y no por estimado de consumo.*

La Procuraduría esta a favor de la aprobación 2335. La OPC informa que muchas de las reclamaciones recibidas pudieron haber sido prevenidas mediante la lectura real de los contadores de los reclamantes antes de su facturación. Ello probablemente hubiera redundado en bajar de la segunda posición a la Autoridad de Energía Eléctrica entre las agencias de más reclamaciones en la OPC. Pendiente en Comisión.

P. del S. 1252 - *Enmienda la Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica. Prohíbe el uso de las aportaciones en lugar de impuestos como parte del cómputo del Ajuste por la Compra de Combustible y del Ajuste por la Compra de Energía; prohíbe el uso, en el cálculo del Ajuste por la Compra de Energía, de costos indirectos relacionados con la generación de energía en las instalaciones de la propia Autoridad.*

La OPC ha sido testigos de cómo la Autoridad ha negado cargos indebidos por meros tecnicismo de conceptos ignorando la duplicidad del mismo. La OPC ha visto la negación de que los cargos son pasados al ciudadano por años hasta hace poco donde por fin lo han admitido. Tantas interrogantes que insatisfactoriamente ha contestado la Autoridad. Ante el hecho de que es un monopolio en nuestra jurisdicción, y las demás razones nombradas justifica la intervención de la Asamblea Legislativa. El proyecto atiende algunos de los señalamientos hechos por la OPC y otros entes investigativos o independientes. Ninguno de esas medidas son de poca monta para proteger a los abonados de la Autoridad. Por ello, la OPC avala la aprobación del proyecto. Pendiente en Comisión.





Oficinas Regionales

Arecibo

Caguas

Humacao

Mayaguez

Metro Nordeste

Ponce



Oficina Regional de Arecibo

La Oficina Regional de Arecibo la cual atiende los casos de la ciudadanía de dicho pueblo y sus pueblos limítrofes tales como, Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo, Utuado, Barceloneta, Florida, Ciales, Manatí, Vega Baja y Morovis, recibió durante el año fiscal 2005 4,112 casos que unidos a 256 reclamaciones que quedaron activas al cierre del año fiscal anterior hacen un total de 4,368 casos atendidos en dicha región.

De los casos recibidos 1,576 fueron clasificados como reclamaciones, junto a las 256 que quedaron pendientes del año anterior suman 1,832 reclamaciones atendidas. En adición se ofrecieron 1,789 orientaciones y se realizaron 747 coordinaciones con entidades fuera de la jurisdicción de la Oficina del Ombudsman.

Dichos casos fueron clasificados en materia de derechos humanos y se encontró que en dicha Región de las 1,576 reclamaciones recibidas durante dicho año el 32% correspondió a la violación del derecho de los administrados, el 47% al derecho social, el 16% al derecho laboral, y el 5% al derecho económico y menos del .06% al derecho colectivo.

En adición se clasificaron por derechos humanos las 1,789 orientaciones y las 747 coordinaciones.

Durante el año fiscal 2005-2006 se cerraron en esta región 1,626 reclamaciones para un 89%, quedando pendiente 206 reclamaciones que equivalen a un 11%.

Del total de reclamaciones cerradas 1,081 que equivale a un 66% fueron cerradas en 20 días o menos, 99 que representa el 7% se cerraron en 30 días o menos, 412 que es un 25% en 40 días o más, 29 que equivale a 1.7% en seis meses o más y 5 que representan un 0.3% resueltas en un año o más.

De las 206 reclamaciones activas que quedaron pendientes en el año fiscal 2005-2006, 137 que representan un 67% tenían 20 días o menos de recibidas, 7 que equivalen a un 3% tenían 30 días o menos de recibidas, 43 que es un 21% tenían 40 días o más, 13 que es un 6% llevaban seis meses o más y seis que es un 3% llevaban un año o más.

Reclamaciones Sobresalientes

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Número de Reclamación: ARE-06-01269-710

Una ciudadana telefoneó a la Oficina Regional de Recibo mientras se encontraba haciendo turno en una oficina de pagos de la Autoridad de Energía Eléctrica, informando que en dichas facilidades se encontraban personas de edad avanzada e incapacitadas esperando por más de una hora para ser atendidos, ya que había un solo empleado disponible; esto a pesar de que existía un rótulo en dichas facilidades de fila expreso para personas de edad avanzada e incapacitadas según dispone la Ley Núm. 51 del 4 de julio de 2001.

En vista de estas alegaciones se llevó a cabo una inspección a la Oficina comercial en cuestión. Allí se observó que existían cuatro ventanillas disponibles en el área de servicio al cliente, en cambio en el área de pagos tenían sólo dos ventanillas para tender al público y una de ellas estaba siendo utilizada para realizar trámites internos.

Antes estos hechos y conscientes de que la agencia estaba incurriendo en una violación de ley y de derechos humanos de procedimiento y colectivo de ser tratados con respeto y consideración, se realizó una investigación al respecto y la Agencia informó que procedería a mejorar las facilidades agregando dos ventanillas adicionales para los pagos y ampliando la sala de espera.

Para construir estas facilidades la Autoridad de Energía Eléctrica preparó los planos correspondientes y se encontraba pendiente la subasta para la construcción. Mientras esto ocurre el administrador regional estableció turnos continuos de 7:30 am a 4:00 pm con dos ventanillas abiertas para la atención a los clientes, además orientaron los empleados e hicieron los arreglos para conceder los turnos de preferencia a las personas de edad avanzada y discapacitados en cumplimiento con la Ley.

Casos Recibidos
Año Fiscal 2005-2006

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2005-2006</i>
1,576	1,789	747	4,112

Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2005-2006</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2005-2006</i>
256	4,112	4,368

<i>Total Reclamaciones Activas</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>Impacto Económico 2005-2006</i>
256	1,626	\$1,863,911.22

*Tabla de Casos Recibidos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Derechos y Figuras</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Básicos</i>				
<i>Dignidad</i>	0	0	0	0
<i>Igualdad</i>	0	0	0	0
<i>Total</i>	0	0	0	0
<i>Individuales</i>				
<i>Vida</i>	0	0	0	0
<i>Integridad</i>	0	0	0	0
<i>Honor</i>	0	0	4	4
<i>Intimidad</i>	0	0	1	1
<i>Desplazamiento</i>	0	0	0	0
<i>Pensamiento</i>	0	0	0	0
<i>Total</i>	0	0	5	5
<i>Participación</i>				
<i>Comunicación</i>	0	0	0	0
<i>Reunión</i>	0	0	0	0
<i>Asociación</i>	0	0	0	0
<i>Participación</i>	0	0	0	0
<i>Total</i>	0	0	0	0
<i>Económicos</i>				
<i>Propiedad</i>	69	57	88	214
<i>Empresa</i>	15	13	4	32
<i>Total</i>	84	70	92	246

INFORME ANUAL 2005-2006

<i>Laborales</i>				
<i>Trabajo</i>	248	173	48	469
<i>Sindicación</i>	0	0	0	0
<i>Total</i>	248	173	48	469
<i>Sociales</i>				
<i>Educación</i>	3	13	0	16
<i>Cultura</i>	1	0	0	1
<i>Salud</i>	6	13	11	30
<i>Vivienda</i>	472	239	184	895
<i>Medio Ambiente</i>	7	5	5	17
<i>Familia</i>	25	44	4	73
<i>Consumo</i>	221	751	146	1,118
<i>Total</i>	735	1,065	350	2,150
<i>Colectivos</i>				
<i>Menores</i>	0	3	1	4
<i>Tercera Edad</i>	0	4	3	7
<i>Discapacitados</i>	0	3	0	3
<i>Reclusos</i>	1	0	0	1
<i>Total</i>	1	10	4	15
<i>Administrados</i>				
<i>Transparencia</i>	56	83	44	183
<i>Procedimiento</i>	240	341	199	780
<i>Eficacia</i>	212	47	5	264
<i>Total</i>	508	471	248	1,227
<i>Total Casos Recibidos</i>	1,576	1,789	747	4,112

Oficina Regional de Caguas

La Oficina Regional de Caguas tiene a su cargo la atención de la ciudadanía de las Municipalidades de Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas, Barranquitas, Orocovis, Aibonito, Cidra, Cayey, Comerío, Arroyo y Guayama.

En la misma se recibieron un total de 2,240 casos durante el año fiscal 2005-2006, de los cuales 1,357 fueron reclamaciones para un 60%, 644 orientaciones que representaron un 29% y 239 coordinaciones con entidades fuera de la jurisdicción que representan un 11% de los casos recibidos durante el año fiscal 2005-2006.

Del año anterior quedaron activas 311 reclamaciones que sumadas a los 2,240 casos recibidos durante el año fiscal 2005-2006 ascienden a 2,551 casos atendidos durante ese mismo año.

Consecutivamente la mayor cantidad de reclamaciones en la Región de Caguas lo son la Autoridad de Energía Eléctrica, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, Departamento de Transportación y Obras Públicas, Departamento de Educación y la Comisión Industrial.

En la clasificación de las reclamaciones por materia de derechos humanos se encontró que en dicha región los derechos más afectados fueron los derechos sociales con 935 reclamaciones de esta índole, seguido de los derechos de los administrados con 186 reclamaciones y los económicos con 124, entre otros.

Reclamaciones Sobresalientes

DEPARTAMENTO DE HACIENDA

Número de Reclamación: CAG-06-01945-160

Un ciudadano había presentando ante el Departamento de Hacienda, evidencia de pago por concepto de Contribución sobre Ingresos del Año Contributivo 2001 ante gestión de cobro de deuda por parte de dicha agencia. Aún así el Departamento de Hacienda continuaba haciendo gestiones de cobro indebido por la cantidad de \$108,000.00 dólares, junto con una Orden de Embargo a su propiedad a pesar de haber presentando la evidencia de pago por la cantidad correspondiente al momento de la auditoria.

Este había solicitado infructuosamente de que estos cancelaran la Orden de Embargo, sin lograr resultado alguno. Luego de la intervención de esta Oficina se emitió carta de Certificación de Deuda Negativa, eliminando la deuda en cuestión.

*Casos Recibidos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2005-2006</i>
1,357	644	239	2,240

*Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2005-2006</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2005-2006</i>
311	2,240	2,251

<i>Total Reclamaciones Activas</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>Impacto Económico 2005-2006</i>
311	1,236	\$1,867,511.94

*Tabla de Casos Recibidos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Derechos y Figuras</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Básicos</i>				
<i>Dignidad</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Igualdad</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Total</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Individuales</i>				
<i>Vida</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
<i>Integridad</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Honor</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Intimidad</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Desplazamiento</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Pensamiento</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Total</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
<i>Participación</i>				
<i>Comunicación</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Reunión</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Asociación</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Participación</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Total</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Económicos</i>				
<i>Propiedad</i>	<i>82</i>	<i>22</i>	<i>26</i>	<i>130</i>
<i>Empresa</i>	<i>6</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>11</i>
<i>Total</i>	<i>88</i>	<i>25</i>	<i>28</i>	<i>141</i>

INFORME ANUAL 2005-2006

<i>Laborales</i>				
Trabajo	124	13	7	144
Sindicación	0	1	0	1
Total	124	14	7	145
<i>Sociales</i>				
Educación	10	4	3	17
Cultura	0	0	0	0
Salud	22	11	6	39
Vivienda	438	90	97	625
Medio Ambiente	16	1	0	17
Familia	0	0	0	0
Consumo	449	377	18	844
Total	935	483	124	1,542
<i>Colectivos</i>				
Menores	6	2	0	8
Tercera Edad	5	4	5	14
Discapitados	5	5	3	13
Reclusos	4	1	0	5
Total	20	12	8	40
<i>Administrados</i>				
Transparencia	1	0	0	1
Procedimiento	180	109	72	361
Eficacia	5	1	0	6
Total	186	110	72	368
Total Casos Recibidos	1,357	644	239	2,240

Oficina Regional de Humacao

La Oficina Regional de Humacao atiende a los ciudadanos de dicho pueblo, así como los pueblos limítrofes de Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo, Las Piedras, Juncos, Yabucoa, Maunabo y Patillas.

Durante el año fiscal 2005-2006 esta Oficina atendió un total de 2,346 casos, de los cuales 1,302 resultaron ser reclamaciones, 694 orientaciones y 350 coordinaciones. Del total de reclamaciones recibidas durante este año y las reclamaciones acumuladas del año fiscal 2004-2005 logramos cerrar un total de 1,361 con un impacto económico fue de \$1,350,560.98.

Durante dicho año cada investigador analizó y dio seguimiento a toda orientación que se ofreció para conocer los resultados de la misma. Como resultado 95 orientaciones se convirtieron en reclamaciones.

Se radicaron además, 34 reclamaciones por iniciativa propia. Como parte de los Acuerdos de Colaboración firmados con la Asociación de Periódicos Regionales de Puerto Rico se recibieron un total de 21 casos, de los cuales 11 fueron reclamaciones, 4 orientaciones y 6 coordinaciones.

Ante la discriminación de la cual son objetos las personas de edad avanzada y las mujeres, se radicaron ante las diferentes agencias gubernamentales un total de 249 reclamaciones de envejecientes y un total de 612 en defensa de las mujeres, siendo en ambas categorías el derecho social el de mayor violación a estas dos poblaciones.

Se estableció un acuerdo de colaboración con la Cámara de Representantes de Puerto Rico y su Representante el Hon. Cristóbal Colón junto con varias agencias gubernamentales en el proyecto denominado "Tu Representante en tu Comunidad", cuyo propósito consistió en hacer más accesible los servicios de las agencias gubernamentales a la comunidad. Entre las agencias que tuvieron participación lo fue el Departamento de la Vivienda, Junta de Calidad Ambiental, entre otras.

Reclamaciones Sobresalientes

*AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Número de Reclamación: HUM-06-01137-710*

Un ciudadano solicitó la intervención por parte de la Oficina del Procurador del Ciudadano

CORRECCIÓN

Esta información sustituye los datos de la página 47

alegando dilación por parte de la Autoridad de Energía Eléctrica en proceder a pagar la liquidación de vacaciones y enfermedad a la cual tiene derecho por Ley, atentando contra su derecho como empleado de recibir sus pagos complementarios por el trabajo realizado.

Luego de la investigación la Agencia procedió a pagar los pagos adeudados ascendentes a la cantidad de \$25,867.41.

Casos Recibidos Año Fiscal 2005-2006

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2005-2006</i>
1,302	694	350	2,346

Total de Casos Atendidos Año Fiscal 2005-2006

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2005-2006</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2005-2006</i>
244	2,346	2,590

<i>Total Reclamaciones Activas</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>Impacto Económico 2005-2006</i>
1,361	1,361	\$1,350,560.98

*Tabla de Casos Recibidos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos				
Dignidad	0	0	1	1
Igualdad	1	1	1	3
Total	1	1	2	4
Individuales				
Vida	0	0	0	0
Integridad	0	0	0	0
Honor	0	1	0	1
Intimidad	0	0	0	0
Desplazamiento	0	0	0	0
Pensamiento	0	0	1	1
Total	0	1	1	2
Participación				
Comunicación	0	0	0	0
Reunión	0	0	0	0
Asociación	0	0	0	0
Participación	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Económicos				
Propiedad	65	54	82	201
Empresa	14	7	1	22
Total	79	61	83	223

INFORME ANUAL 2005-2006

<i>Laborales</i>				
Trabajo	82	21	9	112
Sindicación	2	0	0	2
Total	84	21	9	114
<i>Sociales</i>				
Educación	3	2	3	0
Cultura	0	0	0	0
Salud	24	14	3	41
Vivienda	117	151	141	1,009
Medio Ambiente	12	2	0	14
Familia	10	10	1	21
Consumo	228	314	53	595
Total	994	493	201	1,688
<i>Colectivos</i>				
Menores	0	1	0	1
Tercera Edad	1	2	1	4
Discapacitados	1	3	2	6
Reclusos	0	1	0	1
Total	2	7	3	12
<i>Administrados</i>				
Transparencia	1	1	0	2
Procedimiento	113	88	48	249
Eficacia	28	21	3	52
Total	142	110	51	303
Total Casos Recibidos	1,302	694	550	2,346

Oficina Regional de Mayagüez

La Oficina Regional de Mayagüez brinda servicios a quince Municipios del área Oeste, tales como Cabo Rojo, Aguadilla, Lajas, Hormigueros, San Germán, Las Marías, Añasco, San Sebastián, Rincón, Aguada, Moca, sabana Grande, Guánica y Maricao.

El año fiscal 2005-2006 esta Oficina atendió 2,917 casos de los cuales 1,335 correspondieron a reclamaciones para un 46%. Se ofrecieron 974 orientaciones que equivale a un 33% y se realizaron 608 coordinaciones para un 21%.

La estadística recopilada demuestra que en esta región al clasificar los casos en materia de derechos humanos los derechos más violentados por las Agencias fueron el derecho social con 1,079 casos, el derecho de los administrados con 760, el derecho económico con 688 y el derecho laboral con 362.

Al finalizar el año en esta región se lograron cerrar 1,293 casos con un impacto económico a favor del ciudadano de \$1,522,311.33.

Reclamaciones Sobresalientes

ADMINISTRACIÓN PARA EL SUSTENTO DE MENORES

Número de Reclamación: MAY-06-01612-101

Una madre custodia de un menor indicó que durante los pasados tres años los únicos pagos por concepto de pensión alimentaria fue la retención del reintegro contributivo del padre del menor el cual reside en Estados Unidos. Esta señaló que la Administración para el Sustento de Menores, mejor conocida como ASUME, no estaba siendo diligente con las gestiones de localización del padre, para salvaguardar los derechos del menor.

Como parte de la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, se le requirió a la Agencia agilizar el proceso. Como resultado, en gestiones con el Sistema Federal de Localización de parientes, lograron identificar cuentas bancarias activas del padre fuera de Puerto Rico, contra las cuales se solicitó un embargo para cubrir la deuda la cual ascendió a \$1,229.58.

*Casos Recibidos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2005-2006</i>
1,335	974	608	2,917

*Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2005-2006</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2005-2006</i>
237	2,917	3,154

<i>Total Reclamaciones Activas</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>Impacto Económico 2005-2006</i>
237	1,293	\$1,522,311.33

*Tabla de Casos Recibidos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Derechos y Figuras</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Básicos</i>				
<i>Dignidad</i>	0	0	1	1
<i>Igualdad</i>	1	1	1	3
Total	1	1	2	4
<i>Individuales</i>				
<i>Vida</i>	0	1	0	1
<i>Integridad</i>	0	0	0	0
<i>Honor</i>	0	0	0	0
<i>Intimidad</i>	0	2	1	3
<i>Desplazamiento</i>	0	1	0	1
<i>Pensamiento</i>	0	0	0	0
Total	0	4	1	5
<i>Participación</i>				
<i>Comunicación</i>	0	0	0	0
<i>Reunión</i>	0	0	0	0
<i>Asociación</i>	0	0	0	0
<i>Participación</i>	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
<i>Económicos</i>				
<i>Propiedad</i>	173	218	224	615
<i>Empresa</i>	44	19	10	73
Total	217	237	234	688

INFORME ANUAL 2005-2006

<i>Laborales</i>				
Trabajo	219	99	44	362
Sindicación	0	0	0	0
Total	219	99	44	362
<i>Sociales</i>				
Educación	3	2	3	8
Cultura	0	0	0	0
Salud	7	11	3	21
Vivienda	290	129	114	533
Medio Ambiente	15	11	11	37
Familia	13	5	5	23
Consumo	13	229	115	457
Total	441	387	251	1,079
<i>Colectivos</i>				
Menores	8	1	0	9
Tercera Edad	0	2	1	3
Discapitados	2	2	1	5
Reclusos	1	1	0	2
Total	11	6	2	19
<i>Administrados</i>				
Transparencia	0	1	4	5
Procedimiento	160	134	43	337
Eficacia	286	105	27	418
Total	446	240	74	760
Total Casos Recibidos	1,335	974	608	2,917

Oficina Regional de Metro Nordeste

La región más grande es la que comprende el Área Metro Nordeste recogiendo los pueblos de Bayamón, donde se encuentran sus facilidades; Vega Alta, Naranjito, Toa Lata, Dorado, Toa Baja, Cataño, Guaynabo, san Juan, Trujillo Alto, Carolina, Loíza, Canóvanas, Río Grande, Luquillo y Corozal.

En la misma se recibieron un total de 4,606 casos nuevos durante el año 2005-2006, de los cuales 2,293 resultaron en reclamaciones contra las agencias, se brindaron 1,494 orientaciones y se realizaron 819 coordinaciones con entidades que están fuera del alcance jurisdiccional de la Oficina.

Dentro de estos casos se lograron reivindicar derechos a los ciudadanos que van desde el derecho a la dignidad, a una vivienda adecuada, a la salud, al medio ambiente, hasta derechos económicos entre otros.

Reclamación Sobresaliente

DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS

DEPARTAMENTO DE HACIENDA

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Número de Reclamación: AMN-06-01903-430

Un empleado público alegó despido injustificado por parte de la Administración de Servicios Generales, por lo que llevó su caso ante la Comisión Apelativa de Recursos Humanos (CASARH) antes conocida como JASAP, ganando el caso. La Resolución del Tribunal Supremo ordenaba a la Agencia a pagarle los salarios dejados de devengar, licencia por enfermedad, vacaciones regulares, bono de navidad, aparte de ser reinstalado a su antiguo puesto, en enero de 2005.

El empleado solicitó la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, ya que la Agencia estaba incumpliendo con el pago correspondiente por dicha acción. Mediante la intervención se logró que la liberación de los fondos por parte del Departamento de Hacienda de los fondos consignados bajo el Tribunal para el pago correspondiente y en el periodo de un mes se realizaron los trámites de pago por la cantidad de \$107,335.55.

Casos Recibidos
Año Fiscal 2005-2006

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2005-2006</i>
2,293	1,494	819	4,606

Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2005-2006</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2005-2006</i>
584	4,606	5,190

<i>Total Reclamaciones Activas</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>Impacto Económico 2005-2006</i>
584	2,415	\$41,970,411.01

*Tabla de Casos Recibidos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos				
<i>Dignidad</i>	1	1	0	2
<i>Igualdad</i>	0	2	1	3
Total	1	3	1	5
Individuales				
<i>Vida</i>	12	7	8	27
<i>Integridad</i>	0	2	2	4
<i>Honor</i>	0	0	0	0
<i>Intimidad</i>	0	0	2	2
<i>Desplazamiento</i>	0	0	0	0
<i>Pensamiento</i>	0	0	0	0
Total	12	9	12	33
Participación				
<i>Comunicación</i>	0	0	0	0
<i>Reunión</i>	0	0	0	0
<i>Asociación</i>	0	0	0	0
<i>Participación</i>	0	1	0	1
Total	0	1	0	1
Económicos				
<i>Propiedad</i>	97	40	81	218
<i>Empresa</i>	16	5	4	25
Total	113	45	85	243

INFORME ANUAL 2005-2006

<i>Laborales</i>				
Trabajo	209	60	33	302
Sindicación	0	1	1	2
Total	209	61	34	304
<i>Sociales</i>				
Educación	9	10	5	24
Cultura	0	0	0	0
Salud	121	37	24	182
Vivienda	171	63	108	342
Medio Ambiente	486	24	46	556
Familia	4	6	6	16
Consumo	430	696	95	1,221
Total	1,221	836	284	2,341
<i>Colectivos</i>				
Menores	6	9	2	17
Tercera Edad	1	6	4	11
Discapacitados	2	3	4	9
Reclusos	1	1	1	3
Total	10	19	11	40
<i>Administrados</i>				
Transparencia	35	18	15	68
Procedimiento	170	223	156	549
Eficacia	522	279	221	1,022
Total	727	520	392	1,639
Total Casos Recibidos	2,293	1,494	819	4,606

Oficina Regional de Ponce

El área Sur cuenta con una Oficina regional en el Pueblo de Ponce para atender los casos que llegan de los pueblos de Villalba, Juana Díaz, Jayuya, Peñuelas, Adjuntas, Guayanilla, Salinas, Coamo, Santa Isabel y Yauco.

Al concluir el año fiscal 2005-2006 se recibieron un total de 3,307 casos de los cuales 1,532 fueron reclamaciones, 1,119 orientaciones y 656 coordinaciones con entidades fuera de la jurisdicción de la Oficina del Ombudsman.

El efecto económico de las reclamaciones atendidas ascendió a la cantidad de \$836,889.38. La cantidad recopilada corresponde a casos relacionados con deudas de las agencias por pagos adeudados por concepto de planes de reclasificación, vacaciones, excesos de licencia por enfermedad y otros. Además, incluyen a su vez el costo de proyectos realizados por diferentes instrumentalidades.

La Oficina tramitó 13 reclamaciones, 1 orientación y 3 coordinaciones por iniciativa propia. Se continuó con el acuerdo de colaboración con el Departamento de Administración de Empresas de la Universidad Pontificia de Ponce para la realización de práctica por parte de sus estudiantes en la Oficina, capacitándolos sobre los Reglamentos de Investigación, aplicados en la Oficina del Ombudsman a las Agencias de la Rama Ejecutiva.

Reclamaciones Sobresalientes

ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES JUVENILES

Número de Reclamación: PON-06-02696-063

Durante el mes de abril de 2006, 37 empleados de la Administración de Instituciones Juveniles de varios Centros de Detención del Área Sur se comunicaron a nuestra Oficina alegando que su derecho laboral de trabajo se estaba viendo afectado, ya que no habían recibido a tiempo el pago por concepto de exceso de licencia regular y exceso de licencia por enfermedad.

Ante la intervención de la Oficina del Ombudsman en esta región se logró que la agencia procediera al pago de dicha deuda, lo cual fue realizado por la agencia durante el mes de junio de 2006.

El total de pagos ascendió \$60,022.49 a favor de los reclamantes.

Casos Recibidos
Año Fiscal 2005-2006

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2005-2006</i>
1,532	1,119	656	3,307

Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2005-2006</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2005-2006</i>
406	3,307	3,713

<i>Total Reclamaciones Activas</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>Impacto Económico 2005-2006</i>
406	1,544	\$836,889.38

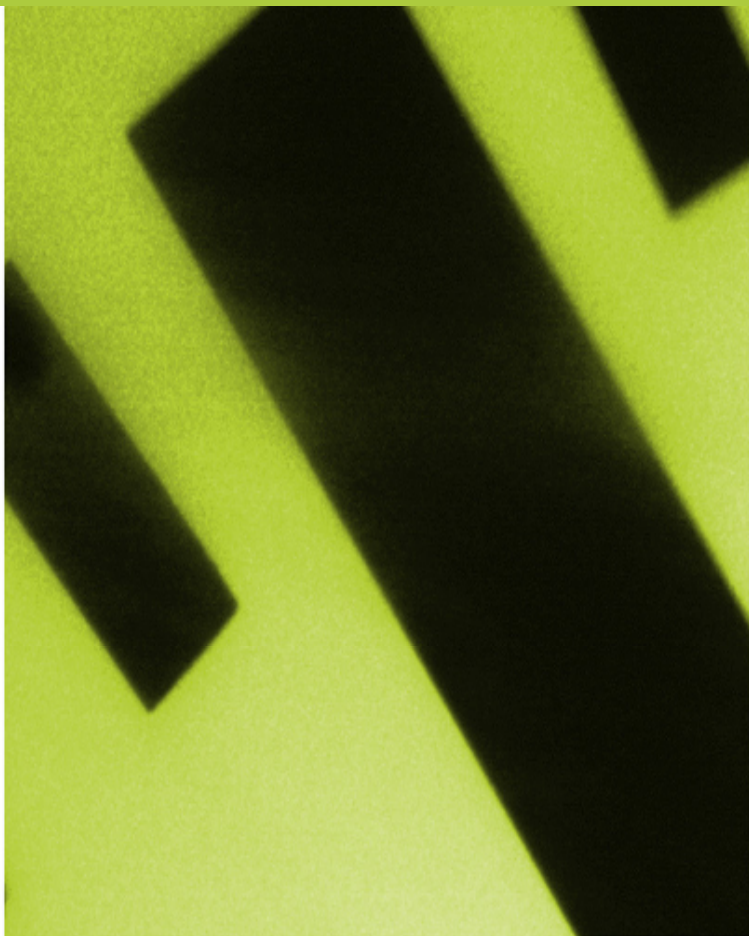
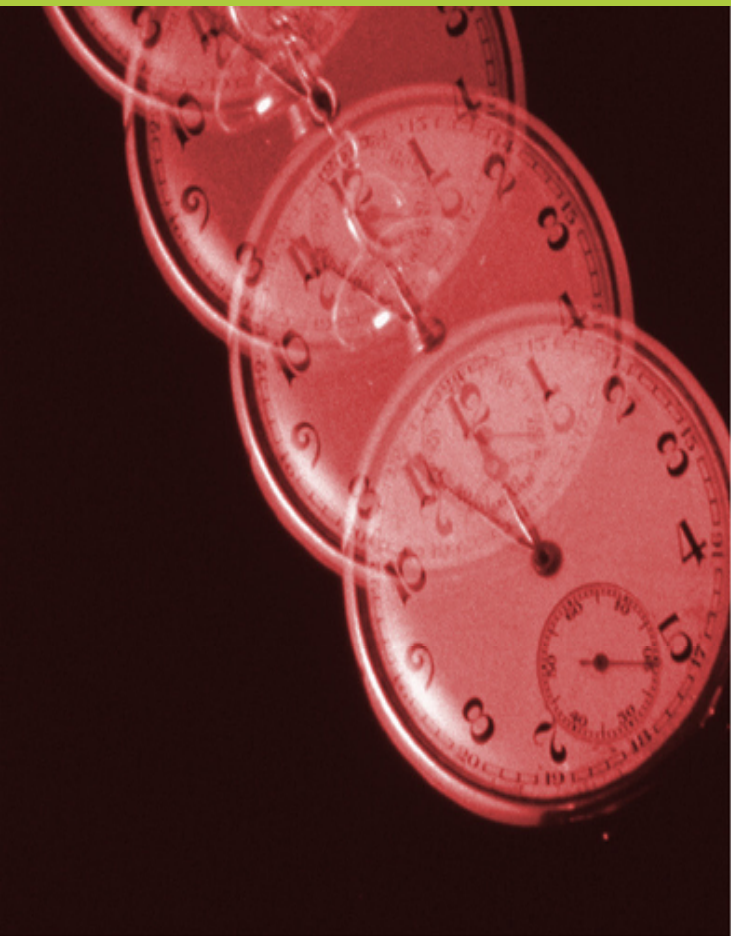
*Tabla de Casos Recibidos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Derechos y Figuras</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Básicos</i>				
<i>Dignidad</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Igualdad</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>6</i>
<i>Total</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>6</i>
<i>Individuales</i>				
<i>Vida</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Integridad</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Honor</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Intimidad</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Desplazamiento</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Pensamiento</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Total</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Participación</i>				
<i>Comunicación</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Reunión</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Asociación</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Participación</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Total</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>2</i>
<i>Económicos</i>				
<i>Propiedad</i>	<i>141</i>	<i>87</i>	<i>100</i>	<i>328</i>
<i>Empresa</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>Total</i>	<i>142</i>	<i>87</i>	<i>102</i>	<i>331</i>

INFORME ANUAL 2005-2006

<i>Laborales</i>				
Trabajo	279	84	59	422
Sindicación	0	0	0	0
Total	279	84	59	422
<i>Sociales</i>				
Educación	0	7	6	13
Cultura	0	0	0	0
Salud	3	10	13	26
Vivienda	47	37	63	147
Medio Ambiente	124	16	13	153
Familia	23	18	13	54
Consumo	581	734	309	1,624
Total	778	822	417	2,017
<i>Colectivos</i>				
Menores	1	2	1	4
Tercera Edad	0	1	0	1
Discapitados	0	0	0	0
Reclusos	0	3	1	4
Total	1	6	2	9
<i>Administrados</i>				
Transparencia	140	22	12	174
Procedimiento	143	87	59	289
Eficacia	48	7	2	57
Total	331	116	73	520
Total Casos Recibidos	1,532	1,119	656	3,307





Investigaciones Especiales

Investigaciones Especiales

El Procurador del Ciudadano, refiere a la División de Investigaciones Especiales, aquellas solicitudes de investigación que ameritan una amplia consideración en la cual debe darse un seguimiento directo, profundo y constante debido a su particularidad como son los Casos Especiales.

Como parte de esto, la División de Investigaciones Especiales atendió durante el año fiscal 2005-2006 un total de 1,465 casos. De estos se radicaron 1,064 como Casos Especiales, representando estos un el 77%. Los mismos estaban fundamentados en alegadas violaciones a los derechos individuales y económicos de los ciudadanos.

Además, se brindaron 259 orientaciones sobre situaciones en las que la agencia se encuentra dentro del término para atender dichos reclamos y se coordinó con otras entidades fuera del alcance jurisdiccional un total 142 casos.

Se iniciaron 9 Investigaciones Especiales en donde las agencias conforme a los Reglamentos de la Oficina del Procurador del Ciudadano, están sujetas a los métodos de investigación que se estimen pertinentes.

Investigación Especial Relevante

*DEPARTAMENTO DE HACIENDA
OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS
IE4-0368-160 / IE 04-0369-161*

La oficina del Procurador del Ciudadano recibió información de que las compañías aseguradoras tardaban demasiado tiempo en incluir en sus cubiertas, medicamentos de nueva incursión en el mercado, a pesar de éstos haber sido aprobados por la "Food & Drug Administration". Dicha situación obligaba al asegurado a asumir el costo total del medicamento, lo cual en el caso de los empleados públicos resulta sumamente oneroso, atentando a la misma vez contra su derecho social a la salud.

Por tal razón, el Ombudsman en el pleno ejercicio de sus poderes, dio inicio a una Investigación Especial sobre el particular, interpellando al Departamento de Hacienda y a la Oficina del Comisionado de Seguros. El Área de Seguros Públicos del Departamento de Hacienda nos remitió copia de la Carta Circular, documento donde se establecen las condiciones y cubiertas para la contratación de los planes médicos para los

empleados públicos. Dicha Carta Circular es redactada anualmente por un comité Asesor compuesto por el Secretario de Hacienda (Presidente), el Secretario de Salud, el Comisionado de Seguros, el Administrador de ORHELA, el Director Ejecutivo de AEELA y el Presidente de la Asociación de Pensionados del Gobierno de Puerto Rico.

Como resultado de los hallazgos de la investigación, se presentaron en el Informe Final las siguientes recomendaciones:

- 1. Establecer un mecanismo mediante cláusula en el contrato, que obligue a las aseguradoras a evaluar y determinar un término de tiempo mínimo en la inclusión de medicamentos nuevos en sus cubiertas.*
- 2. Colocar rotulación en las farmacias orientando a los asegurados sobre el procedimiento para radicar querellas relacionadas con su cubierta ante la aseguradora y posteriormente ante los distintos foros existentes.*
- 3. Establecer una cláusula que obligue a las aseguradoras al envío de la Guía de Suscriptores simultáneamente con la tarjeta del plan médico, so pena de alguna sanción.*
- 4. Someter legislación para que las agencias puedan negociar el plan médico de sus empleados y los pensionados, de forma individualizada y directa con las aseguradoras.*

En reacción a nuestras recomendaciones las agencias involucradas tomaron las siguientes acciones correctivas:

- 1. En el proceso de negociación de los contratos se le exigió a todas las aseguradoras eliminar de sus contratos con los asegurados cualquier cláusula o exclusión que le concediera períodos injustificados de tiempo para incluir medicamentos nuevos en sus cubiertas, una vez aprobados por la FDA.*
- 2. Se le requirió a todas las aseguradoras informar al asegurado en la Guía del Suscriptor sobre el proceso de canalización de querellas relacionadas con su cubierta de salud, según lo establece el Reglamento Núm. 3996 del Departamento de Hacienda.*
- 3. Se enfatizó en la Carta Circular, la obligación de todas las aseguradoras de enviar a cada asegurado la Guía del Suscriptor conjuntamente con las tarjetas del plan. El incumplimiento de esta obligación podría conllevar la*

4. Imposición de penalidades de hasta cinco mil (\$5,000) dólares por violación, ya que se interpretaría como un incumplimiento de contrato por el asegurador.
5. Actualmente se encuentra ante la consideración de la Asamblea Legislativa el Proyecto de la Cámara 837, el cual tiene el fin de enmendar la Ley de Beneficios de Salud para los Empleados Públicos con el propósito de facultar al Secretario de Hacienda a individualizar o agrupar las agencias gubernamentales, para presentar a las aseguradoras las características, con el posible efecto de obtener una reducción de costos en las cubiertas. La Oficina del Procurador del Ciudadano emitió un Memorial Explicativo endosando dicha medida.

ESTADÍSTICAS CASOS DIVISIÓN DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

*Total de Casos Recibidos
Año Fiscal 2005-2006*

Casos Especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones Especiales	Total de Casos Recibidos Año Fiscal 2005-2006
1,064	259	142	9	1,474

*Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006*

Casos Activos Años Anteriores	Investigaciones Especiales Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2004-2005	Total de Casos Atendidos Año Fiscal 2005-2006
330	32	1,474	1,836

Impacto Económico
Año Fiscal 2005-2006

<i>Casos Especiales Activos</i>	<i>Casos Especiales Cerrados</i>	<i>Investigaciones Especiales Cerradas</i>	<i>Impacto Económico Año Fiscal 2005-2006</i>
706	321	2	\$ 11,505,786.00

Total de Casos Recibidos por Derechos y Categorías
Año Fiscal 2005-2006

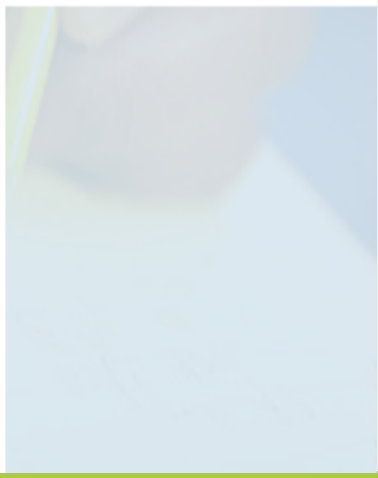
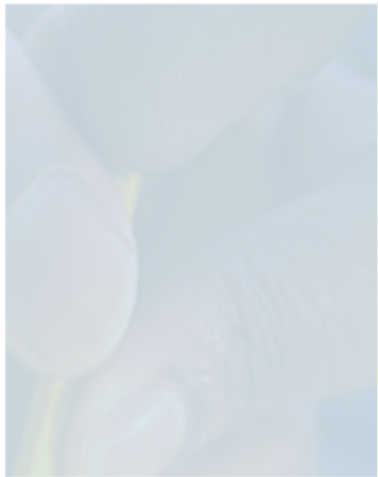
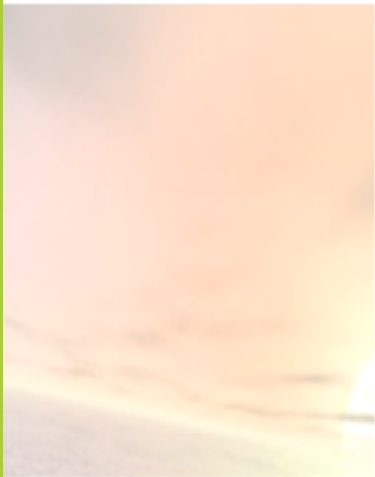
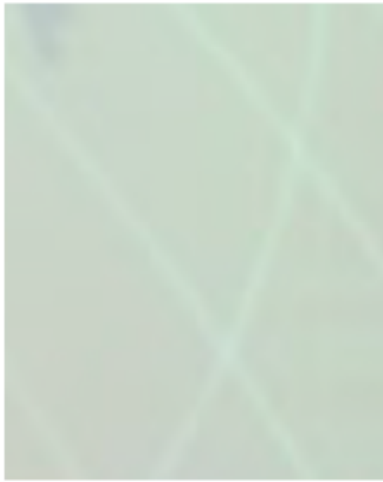
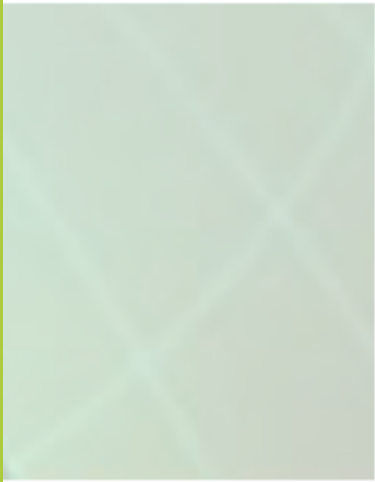
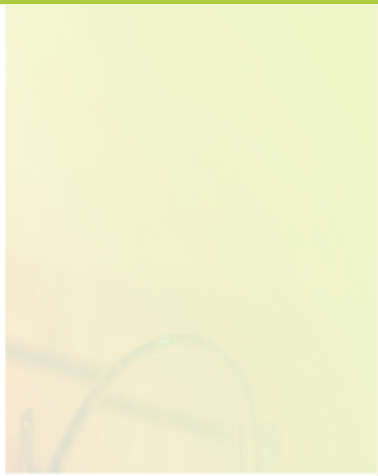
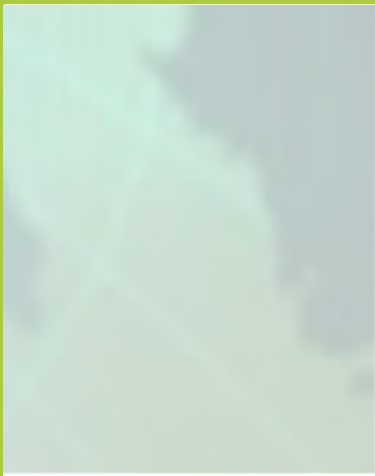
<i>Categorías y Figuras</i>	<i>Casos Especiales</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Derechos Básicos</i>				
<i>Dignidad</i>	1	0	2	3
<i>Igualdad</i>	2	3	1	6
<i>Total</i>	3	3	3	9
<i>Derechos Individuales</i>				
<i>Vida</i>	535	2	4	541
<i>Integridad</i>	2	1	0	3
<i>Honor</i>	0	0	0	0
<i>Intimidad</i>	1	0	0	1
<i>Desplazamiento</i>	0	2	1	3

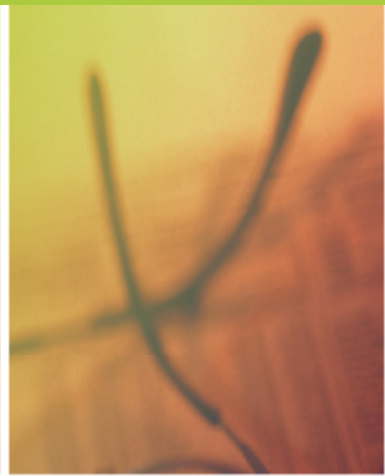
OFICINA DEL OMBUDSMAN

<i>Pensamiento</i>	0	0	0	0
Total	538	5	5	548
Derechos Participación				
<i>Comunicación</i>	0	0	0	0
<i>Reunión</i>	0	0	0	0
<i>Asociación</i>	0	1	0	1
<i>Participación</i>	0	0	0	0
Total	0	1	0	1
Derechos Económicos				
<i>Propiedad</i>	305	90	49	444
<i>Empresa</i>	9	1	0	10
Total	314	91	49	454
Derechos Laborales				
<i>Trabajo</i>	51	16	1	68
<i>Sindicación</i>	0	0	0	0
Total	51	16	1	68
Derechos Sociales				
<i>Educación</i>	0	4	1	5

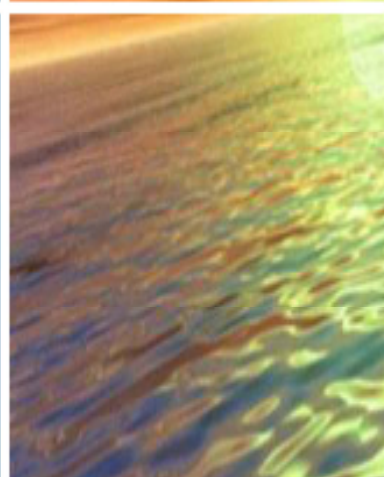
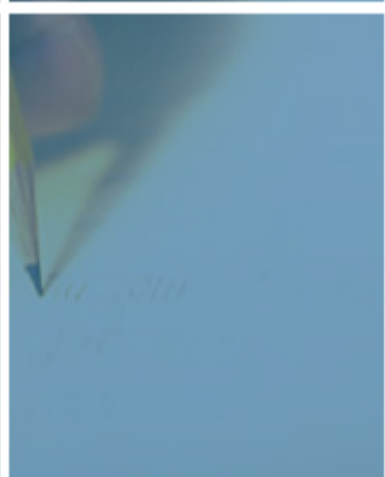
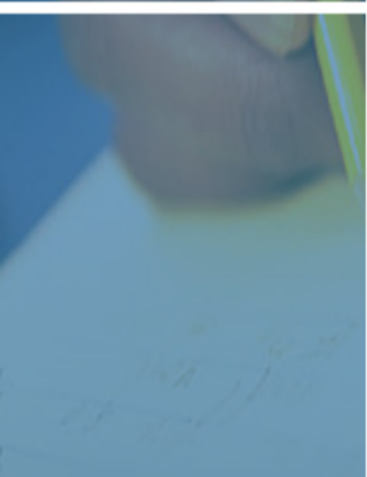
INFORME ANUAL 2005-2006

<i>Cultura</i>	0	0	0	0
<i>Salud</i>	23	10	5	38
<i>Vivienda</i>	7	8	6	21
<i>Medio Ambiente</i>	4	0	0	4
<i>Familia</i>	2	1	0	3
<i>Consumo</i>	53	65	15	133
<i>Total</i>	89	88	27	204
<i>Derechos Colectivos</i>				
<i>Menores</i>	8	1	0	9
<i>Tercera Edad</i>	6	4	2	12
<i>Discapacitados</i>	1	2	1	4
<i>Reclusos</i>	0	0	0	0
<i>Total</i>	15	7	3	25
<i>Derechos Administrados</i>				
<i>Transparencia</i>	14	11	3	28
<i>Procedimiento</i>	14	11	3	28
<i>Eficacia</i>	26	26	48	100
<i>Total</i>	54	48	54	156
<i>Total de Casos Recibidos</i>	1,064	259	142	1,465





*Procurador Especializado de
Asuntos Ambientales*



Procurador Especializado de Asuntos Ambientales

En un genuino interés por atemperar las funciones del Procurador del Ciudadano a las exigencias de la sociedad actual, se crea el cargo de Procurador Especializado, mediante la Ley 432 del 21 de diciembre de 2000. Esta legislación de avanzada, faculta al Procurador del Ciudadano a nombrar Procuradores Especializados para atender las reclamaciones de la ciudadanía en áreas específicas de la gestión pública.

Los Procuradores Especializados atenderán con diligencia y conocimiento de causa aquellas reclamaciones que surjan en la prestación de servicios públicos en áreas determinadas, como servicios hidrológicos, problemas ambientales, pequeños negocios y asuntos de familias y niños, entre otros. El Procurador Especializado se une al esfuerzo de la Oficina del Ombudsman para garantizar a los ciudadanos un trato justo y equitativo de parte de las agencias del Gobierno.

La Figura del Procurador Especializado en Asuntos Ambientales (P.E.A.A.), se creó con el propósito de lograr mayor eficiencia en el servicio a nuestros ciudadanos con respecto al ambiente. Entre sus responsabilidades están el velar por el cumplimiento de la Política Pública para la conservación del ambiente, el lograr acciones afirmativas de parte de las entidades públicas dirigidas a resolver los problemas ambientales y el aunar esfuerzos para prevenir las violaciones a las Leyes y Reglamentos Ambientales.

Como parte de estas gestiones se ha logrado un genuino interés de la ciudadanía en los asuntos ambientales y una clara conciencia de la grave problemática de contaminación ambiental que enfrentamos los puertorriqueños, reclamando el derecho a que se proteja el ambiente, la salud y que se le garantice una mejor calidad de vida.

Las comunidades han comenzado a organizarse para hacer sus planteamientos con relación a los problemas ambientales que enfrentan e incluso se unen en un esfuerzo común con las organizaciones aliadas en pro del ambiente para buscarle soluciones a sus problemas. Los lazos de unión que desarrollan estas comunidades en su iniciativa de buscarle soluciones a sus problemas ambientales, se reflejan en su desarrollo social dentro de su comunidad, mejorando su calidad de vida. Precisamente, son los reclamos de las comunidades organizadas lo que promueve las acciones afirmativas de parte de las entidades gubernamentales dirigidas a resolver la problemática ambiental y lo que ha logrado que este asunto adquiriera una mayor relevancia en la discusión pública.

Muchos de estos reclamos llegan a la Procuraduría de Asuntos Ambientales, por lo que durante el año fiscal 2005-2006 atendió 632 casos de los cuales se radicaron 466 reclamaciones contra las agencias, se brindaron 116 orientaciones y se realizaron 50 coordinaciones.

*DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES Y AMBIENTALES
JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL
ADMINISTRACIÓN DE REGLAMENTOS Y PERMISOS
AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
PEAA-05-0422-300
PEAA-05-0424-030
PEAA-05-0425-010
PEAA-06-0107-720*

Residentes de la Comunidad La Fuente en Florida solicitaron la intervención de la Procuraduría de Asuntos Ambientales, trayendo a su consideración un problema de escorrentías, inundaciones y derrumbes que afectaba la seguridad pública, el derecho al uso y disfrute de la propiedad y por consiguiente la calidad de vida de los residentes de dicha comunidad.

Ante esta situación la Oficina comenzó una investigación especial, citando a la Administración de Reglamentos y Permisos, Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, la Junta de Calidad Ambiental, la Autoridad de Acueductos y al Municipio de Florida. En Vista Ejecutiva en el mismo Municipio se le dio la oportunidad a la portavoz de la Comunidad La Fuente para que expusiera sus planteamientos, los cuales lleva exponiendo ante las agencias envueltas desde el año 2002.

A raíz de las lluvias del día 24 de mayo de 2005, la situación se agravó cuando un tramo de la carretera que da acceso a los hogares de dichos residentes colapsó provocando un hueco de entre cuatro a seis pies de profundidad que impedía el tránsito vehicular en el lugar, situación que estaba poniendo en riesgo la vida y seguridad de los vecinos.

Por tal razón, desde el inicio de la investigación, se solicitó una medida a corto plazo que salvaguardara la seguridad pública. Entre las medidas a tomar se recomendó que el área colapsada en cuestión fuera tapada por una tola de metal, que se bloqueara el acceso de las escorrentías y que se eliminara el paso por el área utilizando una valla de seguridad.

A largo plazo se recomendó lo siguiente: que la Administración de Reglamentos y Permisos, más allá de referir el caso a el Departamento de Justicia y al Colegio de Ingenieros, le exija al desarrollador el que mitigue los daños ya causados y trabaje específicamente en el área colapsada para que esta sea restaurada a su estado natural, que evite que el daño siga en aumento; que la Junta de Calidad Ambiental multe al desarrollador, el cual nunca solicitó a esta los permisos requeridos para realizar una inyección subterránea; que el Departamento Recursos Naturales y Ambientales, a través de esta experiencia, mejore sus mecanismos para velar por el fiel cumplimiento de la Ley para la protección y conservación de cuevas cavernas o sumideros de Puerto Rico; que el Municipio, atienda y resuelva la situación existente en el área para la seguridad y tranquilidad de los residentes y luego lleve una acción legal para el recobro del costo de dichos trabajos contra el desarrollador.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES Y AMBIENTALES, DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS Y LA AUTORIDAD DE CARRETERAS.

PEAA-06-0204-300

PEAA-06-0205-170

PEAA-06-0206-173

Residentes del pueblo de Vega Baja la Comunidad Puerto Nuevo solicitación nuestra intervención con relación a su situación, referente al derrumbe de la carretera 686 causado por el azote del oleaje la cual ha erosionado la zona costera de la Playa Puerto Nuevo. Ante esta situación nuestra oficina comenzó una Investigación Especial, procediendo a citar las Agencias que entendemos tenían pertinencia e invitando a aquellas con las cuales podemos coordinar. Las mismas fueron el Departamento de Transportación y Obras Públicas, Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, Cuerpo de Ingenieros y el Municipio de Vega Baja. Se determino realizar una Vista Ejecutiva y Ocular.

Se recomendó lo siguiente: Que el Departamento de Transportación y Obras Públicas, ponga en ejecución su proyecto de emergencias o plan de mitigación para evitar el que dicha área se erosione completamente y por consiguiente se derrumbe el resto de la carretera encareciendo así los costos del proyecto original; Que el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, tome acción legal sobre aquellas propiedades en la zona marítima terrestre, y que por la seguridad de los bañistas, se rotule tanto el área afectada donde se encuentran las estructuras a ser demolidas identificando el área como de alto riesgo; Que luego de completado el proyecto de mitigación temporero, todas las Agencias, Departamento de Recursos

Naturales y Ambientales, Departamento de Transportación y Obras Públicas, Dentro de Recaudación de Ingresos Municipales (CRIM) y el Municipio trabajen en coordinación para completar el trámite de expropiación y Demolición de las estructuras en el área para así poder completar el proyecto de obras permanentemente para beneficio de dicha comunidad y los usuarios del balneario Puerto Nuevo.

*Casos Recibidos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2005-2006</i>
466	116	50	632

*Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2005-2006</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2005-2006</i>
20	632	652

<i>Total de Reclamaciones Activas</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>Impacto Económico 2005-2006</i>
2	484	\$1,800,000.00

*Total de Casos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Total Reclamaciones</i>	<i>Total Orientaciones</i>	<i>Total Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2005-2006</i>
466	116	50	632
<i>Derecho Social</i>	<i>Derecho Social</i>	<i>Derecho Social</i>	
<i>Medio Ambiente 466</i>	<i>Medio Ambiente 116</i>	<i>Medio Ambiente 50</i>	632

*Casos Atendidos en las Regiones
Año Fiscal 2005-2006*

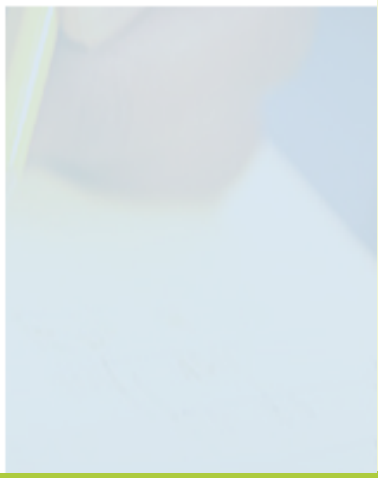
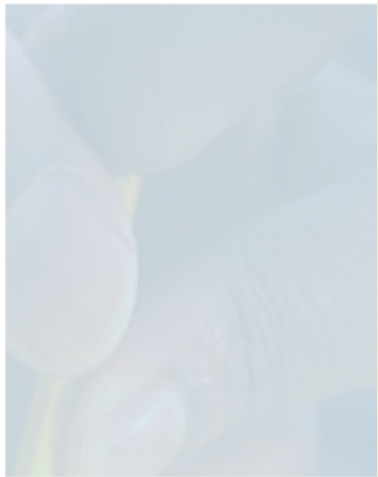
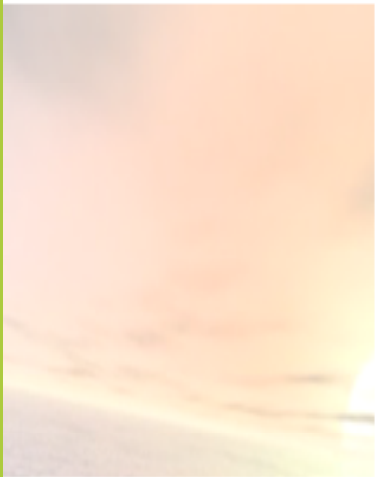
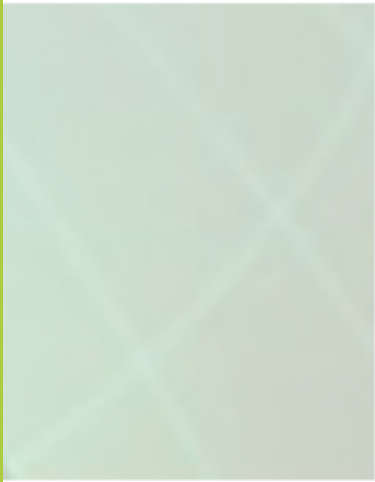
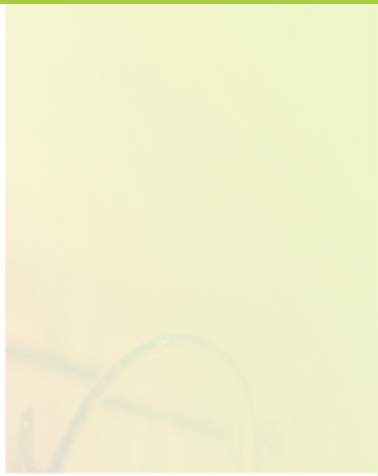
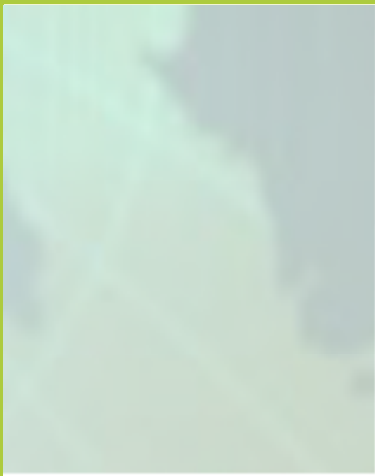
<i>Oficina Regional</i>	<i>Reclamación</i>	<i>Orientación</i>	<i>Coordinación</i>	<i>Total de Casos</i>
<i>Arecibo</i>	22	27	2	51
<i>Caguas</i>	26	8	1	35
<i>Humacao</i>	45	24	0	69
<i>Mayagüez</i>	49	34	0	83
<i>Metro Nordeste</i>	15	12	13	40
<i>Ponce</i>	29	10	1	40
<i>Total</i>	186	115	17	318

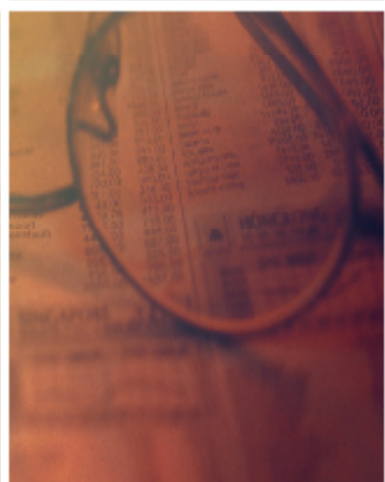
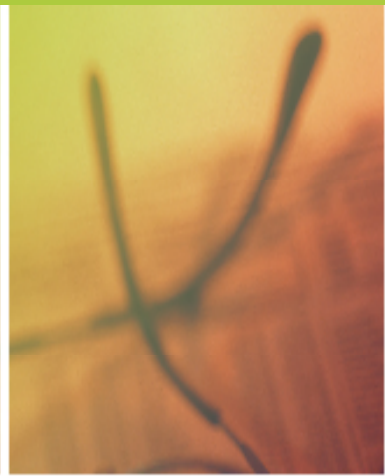
*Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Total de Casos Oficina Central</i>	<i>Total de Casos Oficinas Regionales</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2005-2006</i>
652	318	910

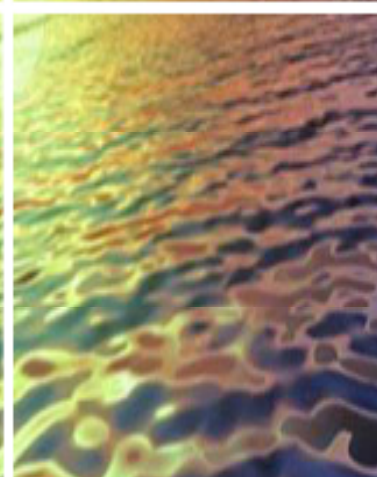
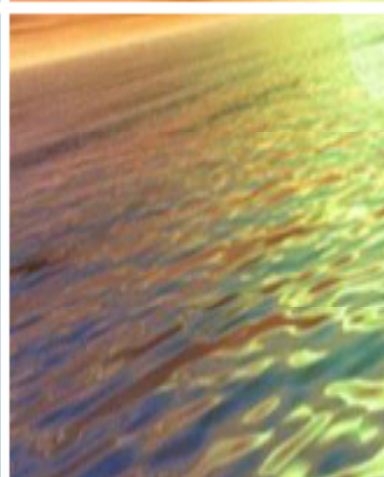
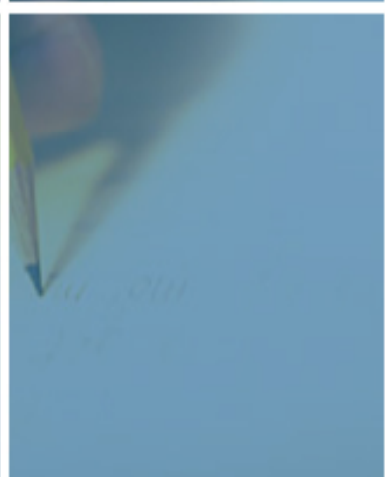
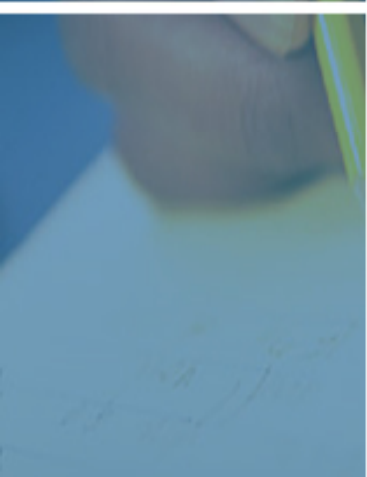
*Total de Reclamaciones Recibidas por Acto Administrativo
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Junta Calidad Ambiental</i>	
<i>Tipo de Reclamación</i>	<i>Total</i>
Por Aire	8
Por Agua	111
Por Ruido	0
Por Desperdicios Sólidos	0
Otras Reclamaciones	1
<i>Sub Total</i>	<i>120</i>
<i>Departamento de Recursos Naturales</i>	
Por Otorgación De Permisos	114
Zona Marítimo Terrestre	38
Reglamentos	0
Otras Reclamaciones	8
<i>Sub Total</i>	<i>160</i>
<i>Administración de Reglamentos y Permisos</i>	
Por Otorgación de Permisos	107
Otras Reclamaciones	20
<i>Sub Total</i>	<i>127</i>
<i>Programa de Salud Ambiental</i>	
Descarga de Aguas Usadas	1
<i>Sub Total</i>	<i>1</i>
<i>Departamento de Transportación y Obras Públicas</i>	
Otras Reclamaciones	1
<i>Sub Total</i>	<i>1</i>
<i>Junta de Planificación</i>	
Otras Reclamaciones	13
<i>Sub Total</i>	<i>13</i>
<i>Autoridad de Tierras</i>	
Otras Reclamaciones	43
<i>Sub Total</i>	<i>43</i>
<i>Total</i>	<i>466</i>





Procuraduría de Asuntos Hidrológicos



Procuraduría de Asuntos Hidrológicos

El Procurador Especializado en Asuntos Hidrológicos tiene como prioridad a través de sus investigaciones, el logro de acciones afirmativas de las entidades públicas dirigidas a resolver los distintos problemas que presentan los ciudadanos con respecto a los asuntos hidrológicos, protegiendo entre estas el que se brinde un servicio adecuado a los ciudadanos y que la calidad del recurso del agua sea de calidad, salvaguardando el derecho a la salud. Así mismo, garantizando la existencia de un sistema de alcantarillado adecuado que brinde calidad de vida sin afectar la salud y el medio ambiente.

Como tal la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados es la agencia pública que debe brindar dichos servicios a los ciudadanos puertorriqueños. Su sistema estadual de Acueductos se compone de 129 plantas de filtración, 72 plantas de tratamiento de aguas usadas, 1,600 estaciones de bombeo, 29,000 bocas de incendio, 1,230 tanques de almacenamiento de agua, 7,700 millas de tubería de agua potable y 3,900 millas de tubería sanitaria. Este sistema abarca 30 ríos principales, incluyendo quebradas, manantiales, 7 embalses y 470 pozos. Actualmente, hay 1 millón 279, 000 abonados activos en la AAA.

En coordinación con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados se encuentra la Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico (AFI). Esta corporación Pública y agencia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico provee asistencia financiera, técnica y administrativa a las corporaciones públicas de Puerto Rico que desarrollan y operan instalaciones públicas de infraestructura.

La Procuraduría de Asuntos Hidrológicos, en su deber ministerial de velar por los derechos de los ciudadanos con respecto al servicio de agua y alcantarillado recibió durante el año fiscal 2005-2006 un total de 782 casos, que comparado con el año anterior tuvo un aumento de 396 casos. Del total de casos recibidos durante dicho año, 728 correspondieron a reclamaciones mientras que sólo 54 resultaron en orientaciones a los ciudadanos.

Las reclamaciones y orientaciones se han clasificado como violaciones a los derechos económicos, laborales, sociales, al colectivo y administrativos. Al mismo tiempo se clasificaron dichas violaciones por acto administrativo. Como objeciones a la facturación estimada y excesiva se recibieron 229 reclamaciones y 33 orientaciones, para un total de 262 casos. Sobre ajuste, cobro indebido, crédito y otros se recibieron 5 orientaciones. En cuanto a las reclamaciones sobre reparación de tuberías y salideros se recibieron 86 reclamaciones y 7 orientaciones. Sobre reparación de alcantarillado sanitario se recibieron 163 reclamaciones y 2 orientaciones.

Con respecto a reclamaciones sobre contadores, acometidas, contratación y otros se recibieron 3 reclamaciones, sobre el servicio deficiente se recibieron 232 reclamaciones y 1 orientación. Por último, con relación a la dilación en atender asuntos administrativos se recibieron 2 reclamaciones.

Casos Relevantes

PEAH-05-0063/94-720

Aproximadamente 300 familias residentes del Barrio Padilla Ermita y sectores aledaños de Corozal, confrontaban problemas de servicio deficiente de agua potable. Estos alegaron que recibían el servicio de agua por un periodo de una o dos horas durante la madrugada, careciendo del servicio durante todo el día. Por otra parte, la situación se agravaba cuando por espacio de varias semanas no recibían el servicio y sin previo aviso para hacer provisión del tan necesario recurso.

Ante dicha solicitud la Procuraduría de Asuntos Hidrológicos hizo el requerimiento de información a la AAA, a lo cual indicaron que el problema radicaba en la deficiencia del funcionamiento de una estación de bomba, la falta de mejoras a la infraestructura y la manipulación inadecuada de las válvulas. La falta de acción de dicha agencia por espacio de años al problema de estas familias, había creado animosidad y falta de confianza de estos sobre los procesos administrativos de dicha agencia.

Debido a la complejidad de la situación, se comenzó a celebrar varias reuniones informativas, vistas administrativas e inspecciones oculares reglamentarias. A esto se integró el portavoz de la comunidad en el proceso. Las deficiencias técnicas fueron investigadas y se realizaron planes de contingencia para definir horarios de disponibilidad del servicio.

Finalmente se presentó un diseño para un proyecto de infraestructura, y se aprobaron los fondos públicos. Con una inversión millonaria, se realiza dicho proyecto, que culminará a final de este año.

PEAH-05-0166-720

Un ciudadano alegó que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados le estaba facturando excesivamente (\$22,641.51) el consumo de agua y alcantarillado. A pesar de las gestiones realizadas, siguiendo el procedimiento de la Ley 33, no había podido solucionar el mismo.

La Procuraduría de Asuntos Hidrológicos intervino en el caso interpellando a la AAA, quienes le realizaron un ajuste en la cuenta por \$20,111.89, dejando un balance de \$2,129.62. A pesar de haber recibido la carta informando el resultado de la investigación y el ajuste en la cuenta, no se le brindó el derecho a apelar dicha determinación, por lo que se le requirió a la agencia el derecho a objetar la decisión y finalmente, luego de haber sometido la apelación, se le ajustó la cuenta nuevamente, dejando un balance de \$60.00 a pagar.

*Casos Recibidos
Año Fiscal 2005-2006*

Reclamaciones	Orientaciones	Total de Casos Recibidos 2005-2006
728	54	782

*Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006*

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos 2005-2006	Total de Casos Atendidos 2005-2006
46	782	828

Total de Reclamaciones Activas	Total de Reclamaciones Cerradas	Impacto Económico 2005-2006
237	591	\$7,621,258.39

*Total de Casos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

Total Reclamaciones	Total Orientaciones	Total de Casos Recibidos 2005-2006
728	54	782
Derecho Social	Derecho Social	Derecho Social
Salud 256 Vivienda 2 Medio Ambiente 52 Consumo 418	Salud 19 Medio Ambiente 4 Consumo 31	Salud 275 Vivienda 2 Medio Ambiente 56 Consumo 449

*Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006*

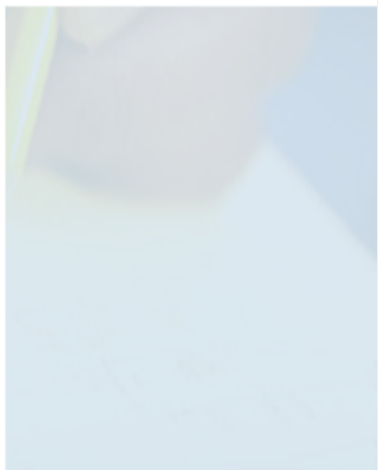
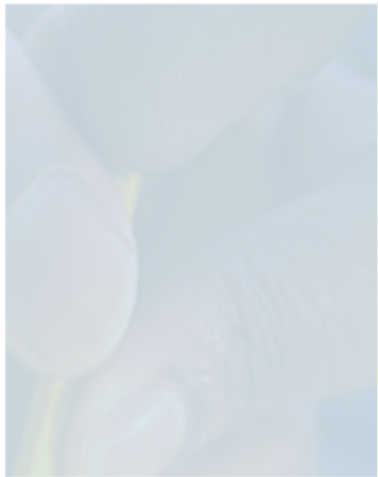
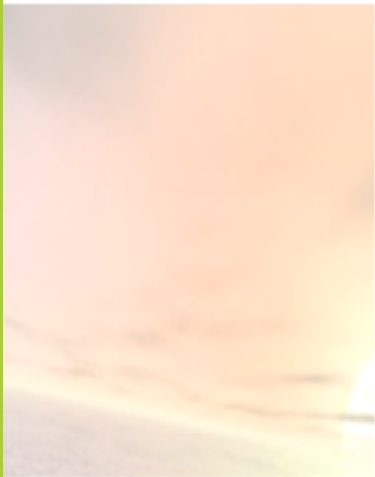
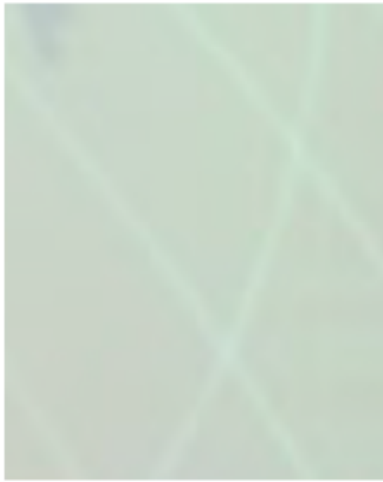
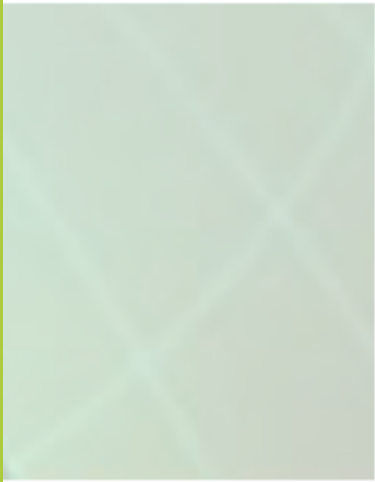
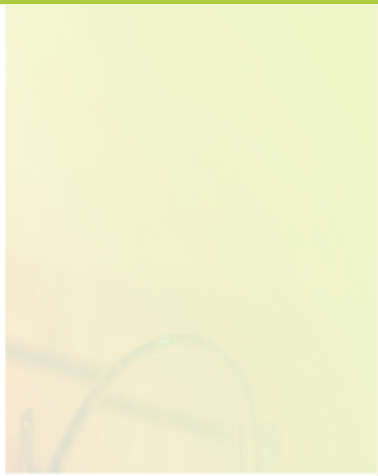
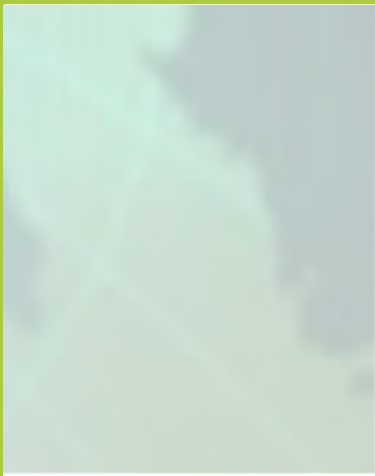
Total de Casos Oficina Central	Total de Casos Oficinas Regionales	Total de Casos Atendidos 2005-2006
828	4,621	5,449

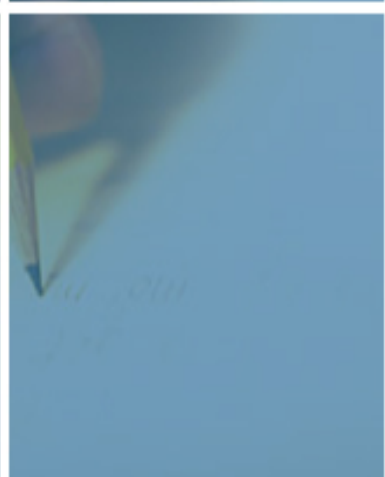
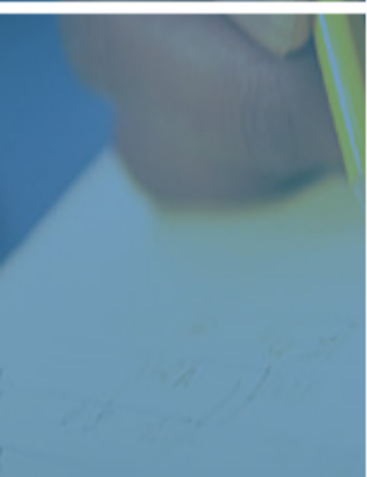
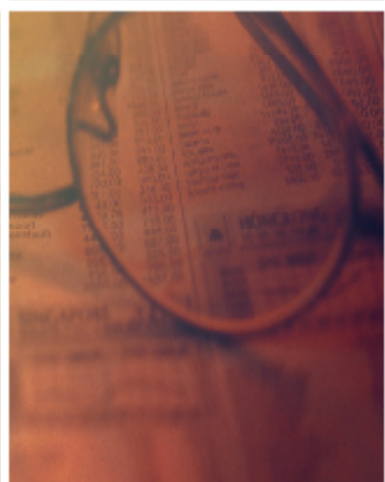
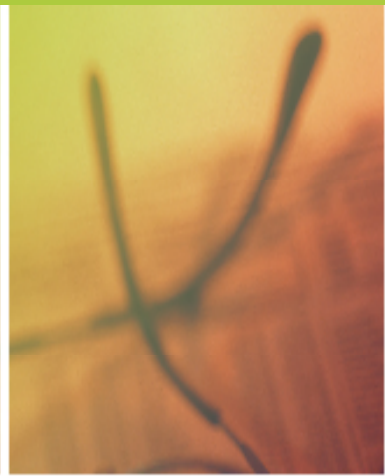
*Casos Atendidos en las Regiones
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Oficina Regional</i>	<i>Reclamación</i>	<i>Orientación</i>	<i>Total de Casos</i>
<i>Arecibo</i>	<i>395</i>	<i>473</i>	<i>868</i>
<i>Caguas</i>	<i>395</i>	<i>286</i>	<i>681</i>
<i>Humacao</i>	<i>420</i>	<i>248</i>	<i>668</i>
<i>Mayagüez</i>	<i>168</i>	<i>243</i>	<i>401</i>
<i>Metro Nordeste</i>	<i>631</i>	<i>432</i>	<i>1,063</i>
<i>Ponce</i>	<i>491</i>	<i>439</i>	<i>930</i>
<i>Total</i>	<i>2,500</i>	<i>2,121</i>	<i>4,621</i>

*Casos Recibidos por Actos Administrativos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Acto Administrativo</i>	<i>Reclamación</i>	<i>Orientación</i>	<i>Total de Casos</i>
<i>Objeción a facturación excesiva</i>	<i>223</i>	<i>32</i>	<i>255</i>
<i>Objeción facturación estimada</i>	<i>6</i>	<i>1</i>	<i>7</i>
<i>Desconexión</i>	<i>0</i>	<i>5</i>	<i>5</i>
<i>Ajuste, cobro indebido, acreditar y otros</i>	<i>11</i>	<i>6</i>	<i>17</i>
<i>Reparación tuberías</i>	<i>88</i>	<i>7</i>	<i>93</i>
<i>Reparación alcantarillados sanitarios</i>	<i>163</i>	<i>2</i>	<i>165</i>
<i>Contadores, acometidas, contratación y otros</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
<i>Servicio deficiente de agua potable</i>	<i>232</i>	<i>1</i>	<i>133</i>
<i>Dilación en atender asuntos administrativos</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>2</i>
<i>Total</i>	<i>728</i>	<i>54</i>	<i>782</i>





Procurador de Pequeños Negocios

Procurador de Pequeños Negocios

La Ley Núm. 454 del 28 de diciembre de 2000, conocida como la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, adscrita a la Ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, también conocida como Ley del Procurador del Ciudadano, según enmendadas, surge para simplificar todos los procesos administrativos y de reglamentación a los que se tienen que enfrentar los pequeños negocios, con el objetivo de que a menor la intervención gubernamental, mayor el desarrollo económico de las empresas.

A través de la Ley Núm. 454, supra, se crea la Procuraduría de Pequeños Negocios, que por estar adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano, esta investida del poder para investigar las reclamaciones relacionadas a pequeños negocios conforme a lo expresado en la Ley Núm. 134, supra. La Ley Núm. 454, supra, se crea a los fines de que las agencias gubernamentales revisen sus reglamentos para asegurar que los pequeños negocios (quince empleados o menos) no estén excesivamente reglamentados y flexibilizar las penalidades de acuerdo al tamaño del negocio. La Procuraduría de Pequeños Negocios, tiene como parte de sus responsabilidades el requerirle a las agencias gubernamentales el revisar sus reglamentos para asegurar que los pequeños negocios no se encuentren sobrecargados por los mismos o innecesariamente reglamentados.

Intenta aumentar el conocimiento y comprensión de las agencias gubernamentales sobre el impacto de los reglamentos, para que al momento de descargar un nuevo reglamento, el mismo sea apropiado para el sector de las pequeñas empresas. La Procuraduría le requiere a las agencias del gobierno adoptar reglamentos que impongan la menor carga al pequeño comerciante.

Cuando una agencia promulga un reglamento que impacta negativamente a los pequeños negocios, la agencia viene obligada a enmendar el mismo, al amparo de la Ley Núm. 454, supra. La Ley Núm. 454, supra, es la herramienta más efectiva que tiene los pequeños negocios para lograr la flexibilidad de las agencias gubernamentales, tanto en términos de requisitos como de penalidades.

El Procurador de Pequeños Negocios representa y defiende a cualquier pequeño negocio durante cualquier proceso de adjudicación o proceso adverso al que se enfrente con una agencia gubernamental. Busca minimizar los gravámenes, penalidades, cargas y la reglamentación excesiva que enfrentan los pequeños negocios cuando acuden a las distintas agencias de gobierno.

Por medio de la implementación de la Ley Núm. 454, supra, las agencias gubernamentales se están convirtiendo en facilitadoras y propulsoras de la competitividad empresarial de la isla, debido a que se está creando consciencia de que los pequeños negocios son la espina dorsal de la economía de Puerto Rico.

Las Oficinas Regionales del Procurador del Ciudadano, en este año, atendieron ciento sesenta y ocho (168) reclamaciones de pequeños negocios. Estas reclamaciones van desde imposición de multas onerosas por parte de agencias gubernamentales, dilación en otorgación de permisos, cierres improcedentes de negocios, hasta grupos de

comerciantes afectados por revitalizaciones de cascos urbanos.

La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios ha recibido diecisiete (17) reglamentos para su revisión en este año y dos (2) reglamentos han sido sometidos a impugnación en el Tribunal de Circuito de Apelaciones por incumplimiento de la Ley Núm. 454, supra. Además, la Procuraduría evaluó y sometió comentarios para ocho (8) proyectos de ley sometidos por la Cámara de Representantes y el Senado de Puerto Rico.

La Procuraduría de Pequeños Negocios atendió un total de ochocientas (800) reclamaciones de comerciantes en contra de agencias gubernamentales para el año fiscal 2005 – 2006. De igual forma, se logró un impacto económico para el año fiscal 2005 – 2006 de siete millones ciento diecisiete mil quinientos dieciséis dólares (\$7,117,516.00) en economía y desarrollo económico de los pequeños negocios.

Casos Relevantes

CUERPO DE BOMBEROS DE PUERTO RICO

PPN-05-0001-73

Varios dueños u operadores de inflables y la Asociación que les representa, fueron multados por inspectores de las Oficinas Regionales del Cuerpo de Bomberos, prohibiéndole a estos operar sus negocios, hasta tanto cumplieran con el pago de las multas impuestas, negándole así el debido proceso administrativo de ser escuchados en una vista, e impidiéndoles operar.

La Procuraduría de Pequeños Negocios intervino en el caso para que el Cuerpo de Bomberos les concediera el derecho a ser escuchados en vista administrativa, previo al pago de una multa y se les permitiera seguir operando sus negocios. Además, al amparo de la Ley Num. 454, supra, mediante la intervención de la Procuraduría de Pequeños Negocios se logró minimizar el monto de las multas a pagar.

DEPARTAMENTO DE HACIENDA

PEPN-06-0481-160

Un negocio establecido en el casco urbano de Río Piedras, al cual le fue denegada la licencia de expendio de bebidas alcohólicas, aunque le aplicaba la Ley Núm. 245 del año 2004, solicitó los servicios de la Procuraduría de Pequeños Negocios, alegando que había agotado los recursos administrativos en el Departamento de Hacienda recursos administrativos sin lograr obtener la licencia y se encontraba en el proceso de Vista Administrativa.

La Procuraduría de Pequeños Negocios compareció junto con el comerciante a la Vista Administrativa, logrando que se le expidiera la Licencia de Expendio de Bebidas Alcohólicas a este pequeño negocio. El impacto económico, aproximado, para este negocio es de treinta y cinco mil dólares (\$35,000) anuales.

a. Multas Administrativas

Aparte de esto, la Oficina de Pequeños Negocios había tenido que intervenir durante el año pasado con casos de comerciantes que habían sido multados por alegadas violaciones al Reglamento para Reglamentar la Expedición, Traslado, Denegatoria, Suspensión y Revocación de Licencias de Bebidas Alcohólicas. Se investigó que los comerciantes eran multados y citados por la División del Negociado de Bebidas Alcohólicas sin ofrecerles el debido proceso administrativo que provee la Ley de Procedimientos Administrativos Uniformes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, sin presunción de inocencia.

El Negociado de Bebidas Alcohólicas impone las multas al amparo de un reglamento que pudiese considerarse obsoleto, ya que fue promulgado para una ley que fue derogada en el año 1995. Las multas impuestas son onerosas para los pequeños negocios, pero con la intervención de esta Oficina se ha logrado una reducción en multas al amparo del Artículo 3, de la Ley Núm. 454, supra.

*ADMINISTRACIÓN DE LA INDUSTRIA Y EL DEPORTE HÍPICO
JUNTA HÍPICA
PEPN-05-0025-183 – 05-0674-183*

La Hermandad de Agentes Hípicos acudió solicitó la intervención del Procuraduría de Pequeños Negocios, ya que el nuevo reglamento promulgado para las máquinas de video juegos pretendía eliminar las máquinas de entretenimiento de adulto ya existentes en sus negocios, acción que iba en detrimento de sus negocios y de los operadores de máquinas de entretenimiento de adulto de Puerto Rico.

A raíz de este reclamo la Procuraduría de Pequeños Negocios comenzó una investigación especial sobre la reglamentación existente que impacta a estos comerciantes. Durante esta investigación se efectuaron varias vistas ejecutivas, tanto con la Administración de la Industria del Deporte Hípico, como con la Junta Hípica.

Como resultado se logró que ambas entidades, tanto la Administración como la Junta Hípica, reconocieran a los agentes hípicos como pequeños negocios, y se encuentran en este momento en la redacción de nueva reglamentación para los agentes hípicos conforme a lo requerido por la Ley Núm. 454, supra.

*Casos Recibidos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total Reglamentos Evaluados</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2005-2006</i>
496	241	63	17	817

*Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Reclamaciones Activas Años Anteriores</i>	<i>Casos Recibidos 2005-2006</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2005-2006</i>
734	817	1,551

<i>Total de Reclamaciones Activas</i>	<i>Total de Reclamaciones Cerradas</i>	<i>Impacto Económico 2005-2006</i>
734	472	\$7,117,516.00

*Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Total de Casos Oficina Central</i>	<i>Total de Casos Oficinas Regionales</i>	<i>Total de Casos Atendidos 2005-2006</i>
817	209	1,026

*Casos Atendidos en las Regiones
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Oficina Regional</i>	<i>Reclamación</i>	<i>Orientación</i>	<i>Coordinación</i>	<i>Total de Casos</i>
<i>Arecibo</i>	16	8	3	27
<i>Caguas</i>	16	8	2	26
<i>Humacao</i>	25	9	2	36
<i>Mayagüez</i>	49	22	9	80
<i>Metro Nordeste</i>	17	13	4	24
<i>Ponce</i>	5	0	1	6
<i>Total</i>	128	60	21	209

*Total de Casos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Total Reclamaciones</i>	<i>Total Orientaciones</i>	<i>Total Coordinaciones</i>	<i>Total Reglamentos Evaluados</i>	<i>Total de Casos Recibidos 2005-2006</i>
496	241	63	17	817
<i>Derecho Económico</i> Empresa 170	<i>Derecho Económico</i> Empresa 125	<i>Derecho Económico</i> Empresa 13		308
<i>Derecho Social</i> Educación 1				1
<i>Derecho Administrado</i> Procedimiento 311 Eficacia 14	<i>Derecho Administrado</i> Transparencia 19 Procedimiento 50 Eficacia 47	<i>Derecho Administrado</i> Transparencia 43 Eficacia 7	<i>Derecho Administrado</i> Procedimiento 17	508

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

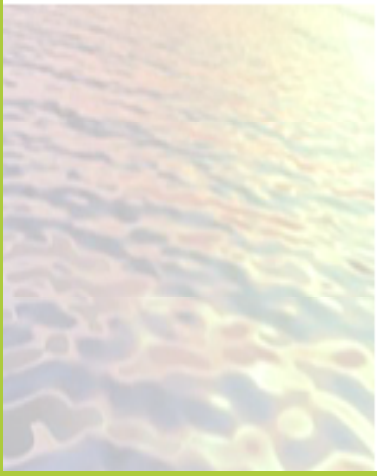
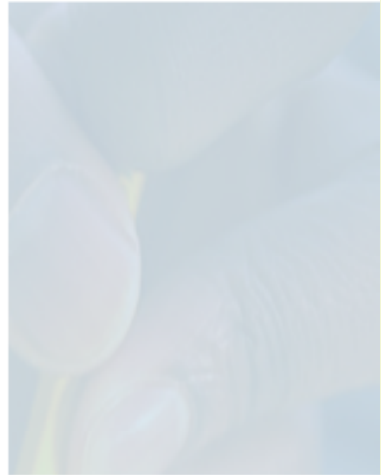
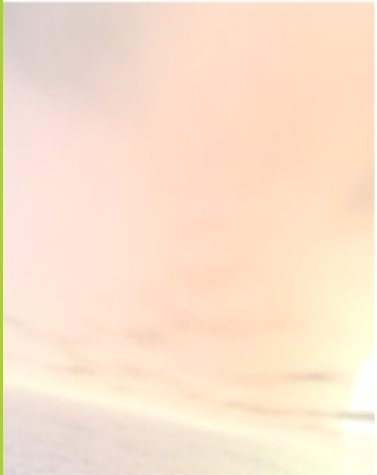
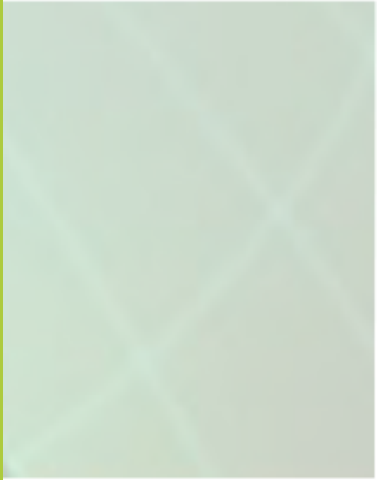
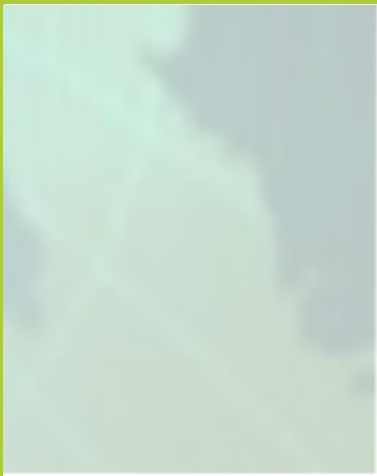
<i>Agencias</i>	<i>Total de Reglamentos</i>
Departamento de Recursos Naturales	4
Departamento de Vivienda	1
Compañía de Comercio y Exportación	6
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	1
Departamento de la Familia	1
Total	13

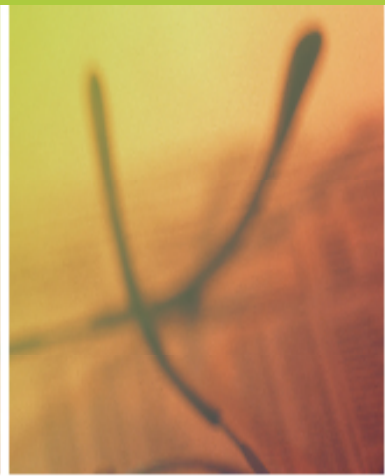
*Total de Reclamaciones Recibidas por Acto Administrativo
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Ley de Flexibilidad Administrativa para pequeños negocios</i>	
<i>Agencia</i>	<i>Total</i>
<i>Departamento de la Familia</i>	1
<i>Departamento de Salud</i>	300
<i>Comisión de Servicio Público</i>	151
<i>Departamento de Recursos Naturales</i>	1
<i>Total</i>	453
<i>Dilación en pago</i>	
<i>Departamento de Educación</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>	2
<i>Administración de Reglamentos y Permisos</i>	1
<i>Total</i>	3
<i>Otorgación</i>	
<i>Salud Ambiental</i>	1
<i>Departamento de Salud</i>	1
<i>Total</i>	2
<i>Revocación</i>	
<i>Departamento de Hacienda</i>	1
<i>Total</i>	1
<i>Dilación</i>	
<i>Agencia</i>	<i>Total</i>
<i>Departamento de Salud</i>	1

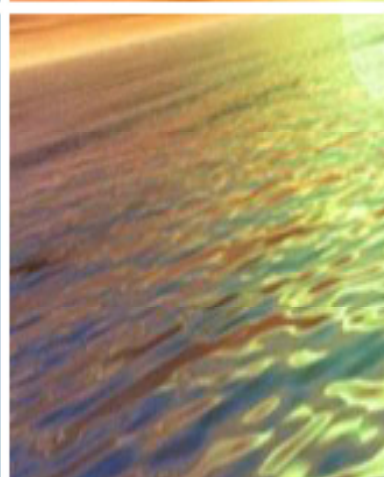
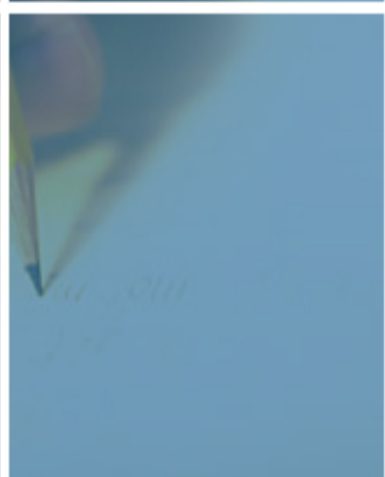
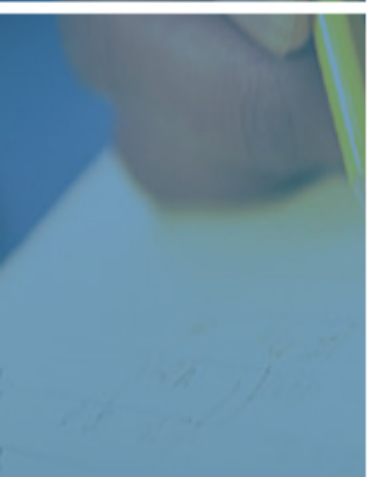
Total de Reclamaciones Recibidas por Acto Administrativo (Cont.)

Departamento de la Familia	1
Administración de Reglamentos y Permisos	1
<i>Total</i>	3
<i>Dilación, Negación en Tramites Administrativos</i>	
Banco de Desarrollo Económico	1
Administración de Reglamentos y Permisos	1
Comisionado de Seguros	1
Autoridad de los Puertos	1
<i>Total</i>	4
<i>Multa y Penalidades</i>	
Departamento de Hacienda	4
Policía de Puerto Rico	1
Cuerpo de Bomberos	12
<i>Total</i>	17
<i>Otros</i>	
Departamento de Hacienda	1
Departamento de Salud	1
Autoridad de Carreteras y Transportación	2
Policía de Puerto Rico	1
AAFET	1
Compañía de Comercio y Exportación	2
Administración de Reglamentos y Permisos	2
Departamento de Asuntos del Consumidor	1
<i>Total</i>	11
<i>Total</i>	496





Red de Defensoria de la Mujer



Red de Defensoria de la Mujer

Cumpliendo con la Orden Administrativa 002-003 emitida por el Procurador el 4 de marzo de 2002, se presenta a continuación un análisis estadístico de los casos atendidos por la Oficina del Procurador del Ciudadano que le atañen a los actos administrativos en violación de los derechos de la mujer puertorriqueña. Cabe señalar que uno de los actos administrativos más señalados correspondió a la inacción por parte de agencias que prestan servicios básicos donde se afectaban los derechos sociales de consumo, laborales y económicos de las mujeres.

Durante el año fiscal 2005-2006 la Oficina del Procurador del Ciudadano trabajó un total de 11,043 casos relacionados con situaciones que afectaron los derechos de las mujeres. Estos casos se desglosan en 5,115 resultaron en reclamaciones, 4,068 orientaciones y 1,860 coordinaciones.

A través de estos indicadores estadísticos podemos expresar un marco más específico que identifica cuales son los actos administrativos o derechos humanos más violentados afectando a este sector de nuestra sociedad.

Casos Destacados

COMISIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DERECHO ECONÓMICO DE PROPIEDAD PON-06-00505-490

Una ciudadana solicitó la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, toda vez que su derecho económico de propiedad y sus derechos laborales, se estaban viendo afectados al no poder gozar y disponer de los bienes obtenidos legítimamente.

Esto se debía a que había laborado para la Comisión de Servicio Público hasta enero de ese año y tras haber renunciado la agencia no le había tramitado el pago de su liquidación global.

Luego de realizada la investigación la agencia emitió el pago adeudado a la reclamante el cual ascendió a la cantidad de \$22,00.00.

POLICÍA DE PUERTO RICO DERECHO SOCIAL DE FAMILIA PON-06-01474-072

Una ciudadana que labora para la Policía de Puerto Rico en calidad de Agente adscrita al Precinto de Cupey indicó que reside en el pueblo de Peñuelas, que estaba embarazada con 11 semanas de gestación y presentaba problemas de alto riesgo ya que se le diagnosticó la condición de "Autiphospholipid Síndrome."

INFORME ANUAL 2005-2006

Esta condición predispone la pérdida de embarazo durante el periodo de gestación ya que el cuerpo produce coágulos sanguíneos que hacen infartar el feto, la misma ya había sufrido dos abortos por la misma razón. Su ginecólogo le recomendó descanso y le prohibió conducir por periodos prolongados. A tales efectos en noviembre 2005 esta solicitó ser reinstalada al área de Ponce, Unidad Distrito de Peñuelas, lo cual fue recomendado favorablemente por el Capitán, Comandante del Precinto de Cupey.

El caso fue referido al Teniente, Comandante de San Juan para análisis y recomendación del Superintendente, sin embargo no había recibido notificación alguna al respecto y se le estaba requiriendo reportarse a su área de trabajo en Cupey hasta tanto no se recibiera contestación.

Esta situación que afectaba su derecho de familia y el derecho a la vida. Como resultado de la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, se le concedió el permiso de trabajo en el área de Ponce hasta concluyera su embarazo.

*Tabla de Casos Recibidos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos				
<i>Dignidad</i>	1	1	2	4
<i>Igualdad</i>	3	7	4	14
Total	4	8	6	18
Individuales				
<i>Vida</i>	8	6	7	21
<i>Integridad</i>	1	0	1	2
<i>Honor</i>	0	1	2	3
<i>Intimidación</i>	1	0	1	2
<i>Desplazamiento</i>	0	4	0	4
Total	10	11	11	32

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

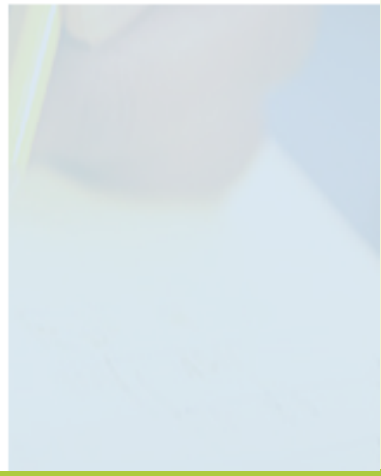
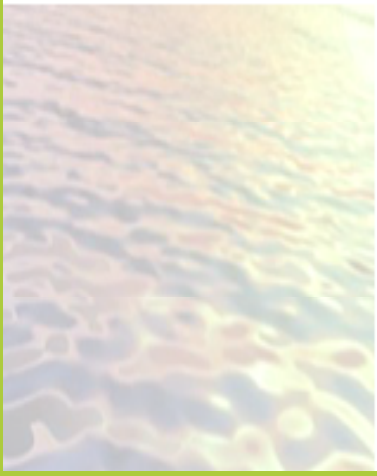
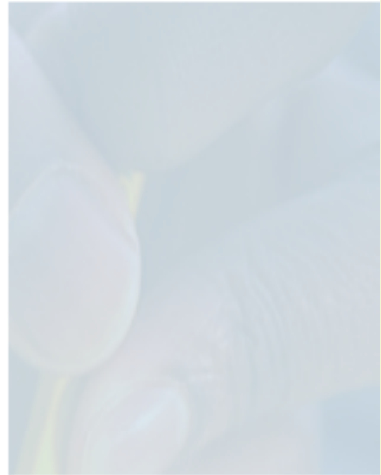
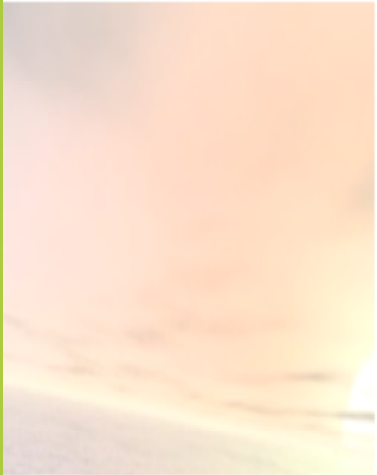
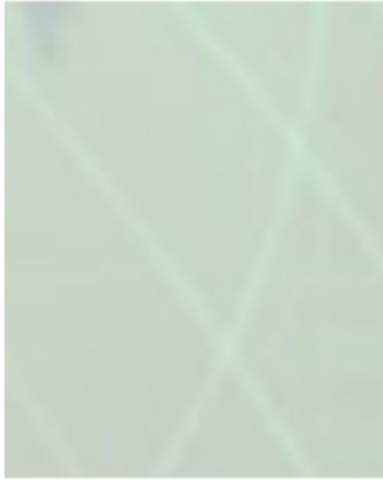
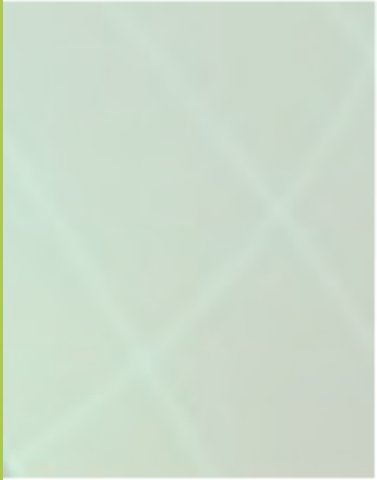
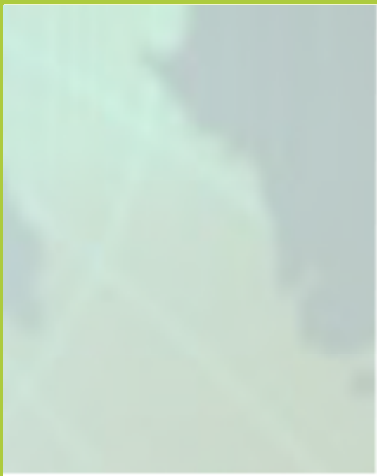
<i>Derechos y Figuras</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
Participación				
<i>Comunicación</i>	0	1	0	1
<i>Asociación</i>	11	0	0	11
Total	11	1	0	12
Económicos				
<i>Propiedad</i>	347	246	317	910
<i>Empresa</i>	26	14	17	57
Total	373	260	334	967
Laborales				
<i>Trabajo</i>	55	201	86	342
<i>Sindicación</i>	1	2	0	3
Total	56	203	86	345
Sociales				
<i>Educación</i>	22	30	14	66
<i>Salud</i>	116	68	37	221
<i>Vivienda</i>	1,107	406	421	1,934
<i>Medio Ambiente</i>	258	41	40	339
<i>Familia</i>	70	65	19	154
<i>Consumo</i>	1,356	2,154	411	3,921
Total	2,929	2,764	942	6,635
Colectivos				
<i>Menores</i>	25	15	3	43
<i>Tercera Edad</i>	4	12	5	21
<i>Discapacitados</i>	8	10	3	21
<i>Reclusos</i>	3	0	1	4
Total	40	37	12	89

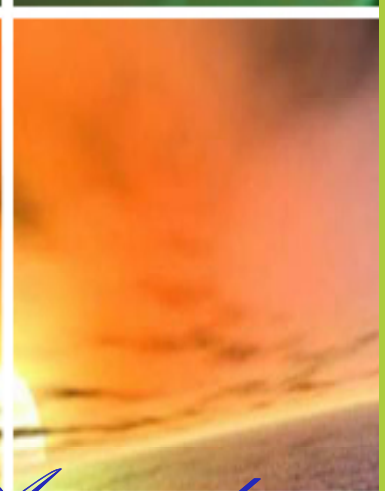
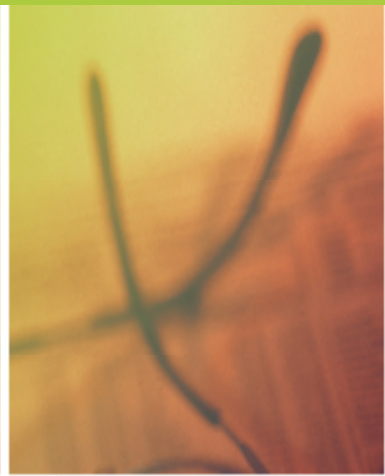
INFORME ANUAL 2005-2006

<i>Administrados</i>				
<i>Transparencia</i>	183	78	35	296
<i>Procedimiento</i>	442	463	289	1,194
<i>Eficacia</i>	567	243	145	955
<i>Total</i>	1,192	784	469	2,445
<i>Total Casos Recibidos</i>	5,515	4,068	1,860	11,043

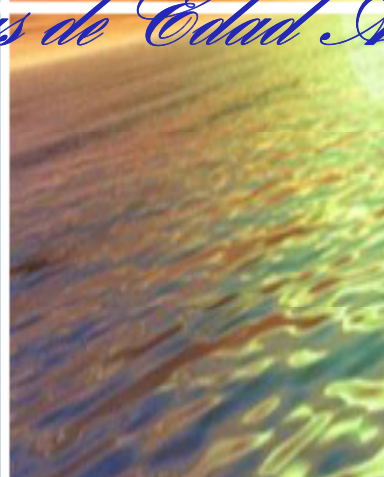
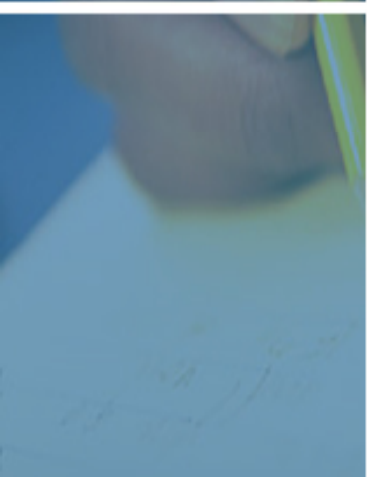
*Casos Atendidos en las Regiones
Año Fiscal 2005-2006*

<i>Oficina</i>	<i>Reclamación</i>	<i>Orientación</i>	<i>Coordinación</i>	<i>Total de Casos</i>
<i>Regional de Arecibo</i>	796	930	388	2,114
<i>Regional de Caguas</i>	672	335	128	1,135
<i>Regional de Humacao</i>	612	335	128	1,135
<i>Regional de Mayagüez</i>	577	448	312	1,337
<i>Regional Metro Nordeste</i>	980	827	470	2,277
<i>Regional de Ponce</i>	791	580	337	1,708
<i>Procuraduría de Asuntos Ambientales</i>	12	0	0	12
<i>Procuraduría de Asuntos Hidrológicos</i>	491	439	0	930
<i>Procuraduría de Pequeños Negocios</i>	16	23	3	42
<i>Investigaciones Especiales</i>	168	126	44	338
<i>Total</i>	5,115	4,068	1,860	11,043





Personas de Edad Avanzada



Personas de Edad Avanzada

Durante los últimos años se ha cobrado mayor conciencia del rol tan vital que desempeñan las personas de edad avanzada en la sociedad y la necesidad de proteger y mantener integrada este sector al quehacer diario, haciendo valer sus derechos ante el poder público que supone garantizarlos.

Estos contribuyeron por muchos años al desarrollo social, económico y político de nuestro país en su época productiva. La sociedad moderna ha ido cambiando y hoy en día las personas de edad avanzada prolongan su retiro, por tal razón continúan aportando sus ideas en una forma eficaz en diferentes asuntos, tanto públicos como privados.

Mediante la Ley 121 del 12 de julio de 1986, se aprobó la Carta de Derechos de las Personas de Edad Avanzada a los fines de garantizar a estas personas el disfrute de una vida digna, atendiendo sus necesidades básicas y considerándolos como ciudadanos útiles y de provecho a la sociedad.

El objetivo primordial de la acción gubernamental es mejorar la calidad de vida y promover la independencia de este adulto. En la actualidad, las agencias gubernamentales prestan una diversidad de servicios al sector de la personas de edad avanzada.

En la Oficina del Procurador del Ciudadano la atención a la población de personas de edad avanzada y la provisión de servicios para mejorar la calidad de vida es de mayor prioridad.

Para la consecución de estos propósitos es menester fiscalizar la acción gubernamental dirigida a la provisión de los servicios necesarios para satisfacer la aspiración de este sector, entre las cuales pueden mencionarse la salud, el bienestar social, la seguridad económica, la vivienda, y la recreación.

También es importante vigilar el que no se vean afectados los derechos colectivos de tercera edad los cuales garantizan la suficiencia económica y el bienestar de las personas mayores, procurándoles la posibilidad de una vida independiente, siempre que lo deseen.

Con el propósito de velar por el cumplimiento y las disposiciones de la Carta de Derechos de

las Personas de Edad Avanzada y a tenor con la Ley 134 del 30 de junio de 1977, durante el Año Fiscal 2005-2006, la Oficina del Procurador del Ciudadano atendió 4,873 casos de violación a los derechos de las personas de edad avanzada. Estos se dividieron de la siguiente manera: 1,940 reclamaciones, 1,842 orientaciones y 1,091 coordinaciones con entidades fuera del alcance jurisdiccional de la Oficina.

Casos Relevantes

ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS

HUM-06-01776-102

Una persona de edad avanzada residente en los apartamentos Font Martello en Humacao, solicitó la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano cuando alegando dilación por parte de la Administración de Familias y Niños en contestarle su petición de obtener el servicio de ama de llaves, a pesar de que este había sometido todos los documentos y había cumplido con el trámite administrativo de la agencia. Esta situación atentaba contra el derecho al bienestar y contra el derecho colectivo de las personas de tercera edad.

Luego de la intervención de la Oficina con la agencia, se logró que se le otorgara dicho servicio al ciudadano por tres horas diarias cinco días a la semana, es decir de lunes a viernes de 8:00 a 11:00 de la mañana.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA

MAY-06-01430-710

MAY-06-01518-710

Dos ex empleados jubilados por años de servicio solicitaron la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, alegando que la Autoridad de Energía Eléctrica no les había pagado el balance acumulado correspondiente a las licencias por enfermedad y regular a la fecha de su retiro.

Luego de hacer la investigación la Oficina de Nóminas de la AEE emitió inmediatamente el pago a ambos ciudadanos por las cantidades de \$19,148.61 y \$16,500.21.

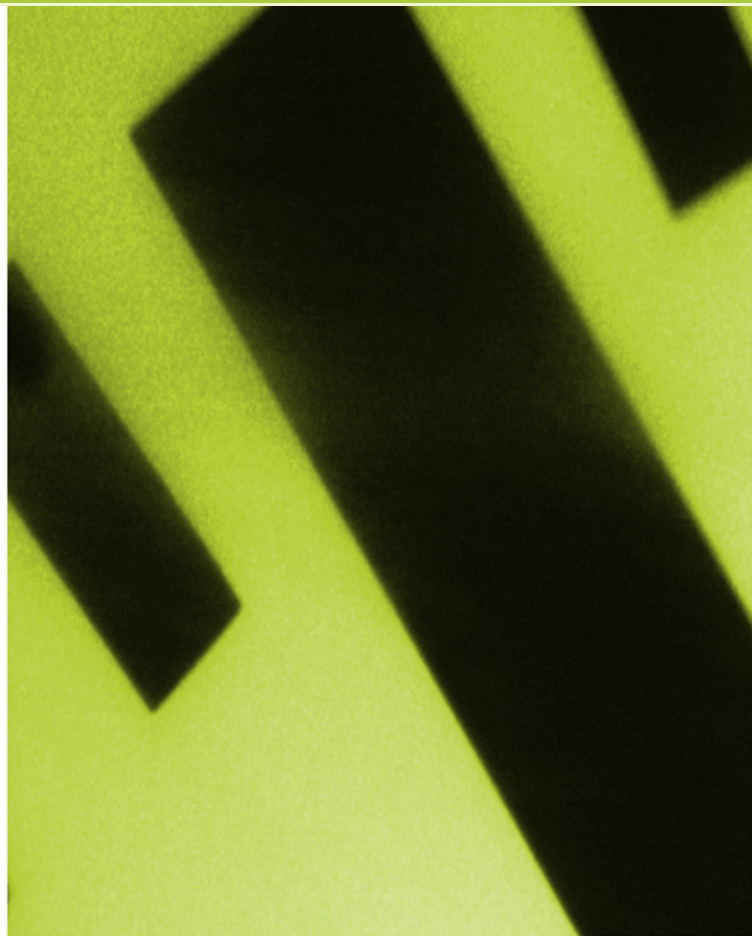
Casos Atendidos
Año Fiscal 2005-2006

<i>Oficina</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total de Casos</i>
<i>Oficina Regional de Arecibo</i>	383	518	243	1,144
<i>Oficina Regional de Caguas</i>	297	168	78	543
<i>Oficina Regional de Humacao</i>	249	191	122	562
<i>Oficina Regional de Mayagüez</i>	289	227	195	711
<i>Oficina Regional Metro Nordeste</i>	230	313	167	710
<i>Oficina Regional de Ponce</i>	356	365	251	972
<i>Procurador Especializado Asuntos Ambientales</i>	6	0	0	6
<i>Procurador Especializado Asuntos Hidrológicos</i>	82	16	0	98
<i>Procurador de Pequeños Negocios</i>	14	4	16	34
<i>División de Investigaciones Especiales</i>	34	40	19	93
<i>Total</i>	1,940	1,842	1,091	4,873

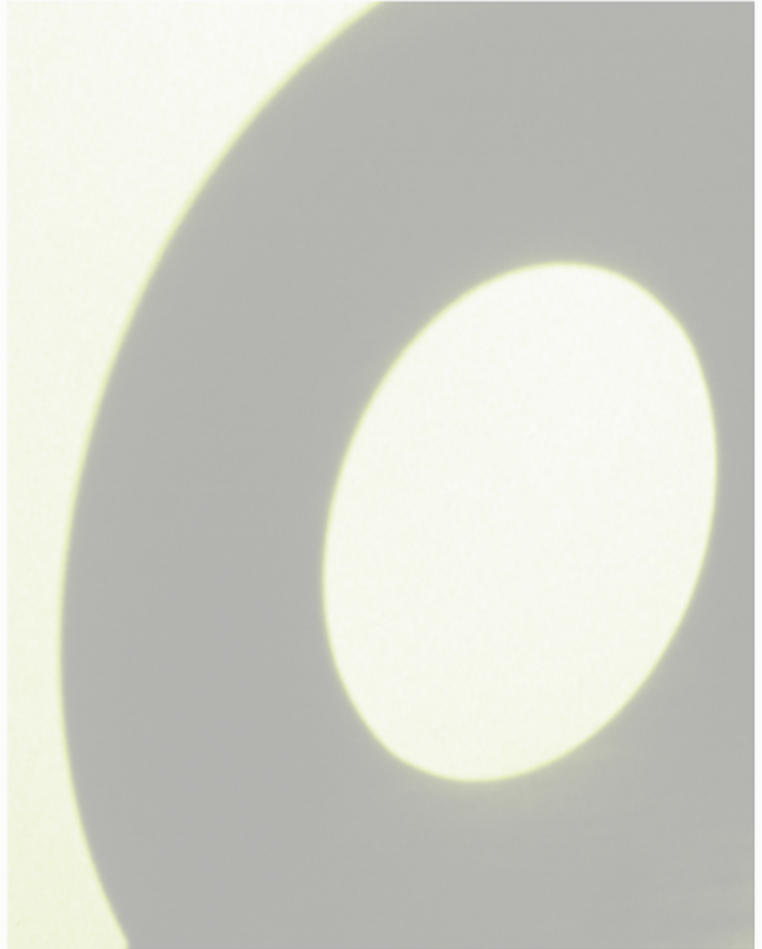
*Total de Casos por Derechos y Figuras
Año Fiscal 2005-2006*

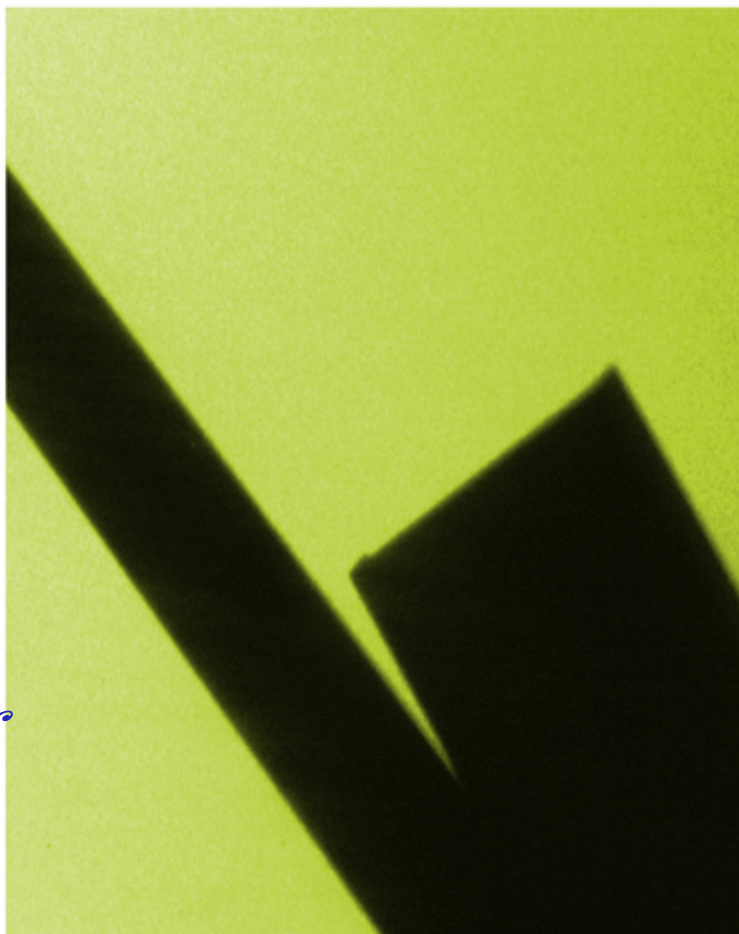
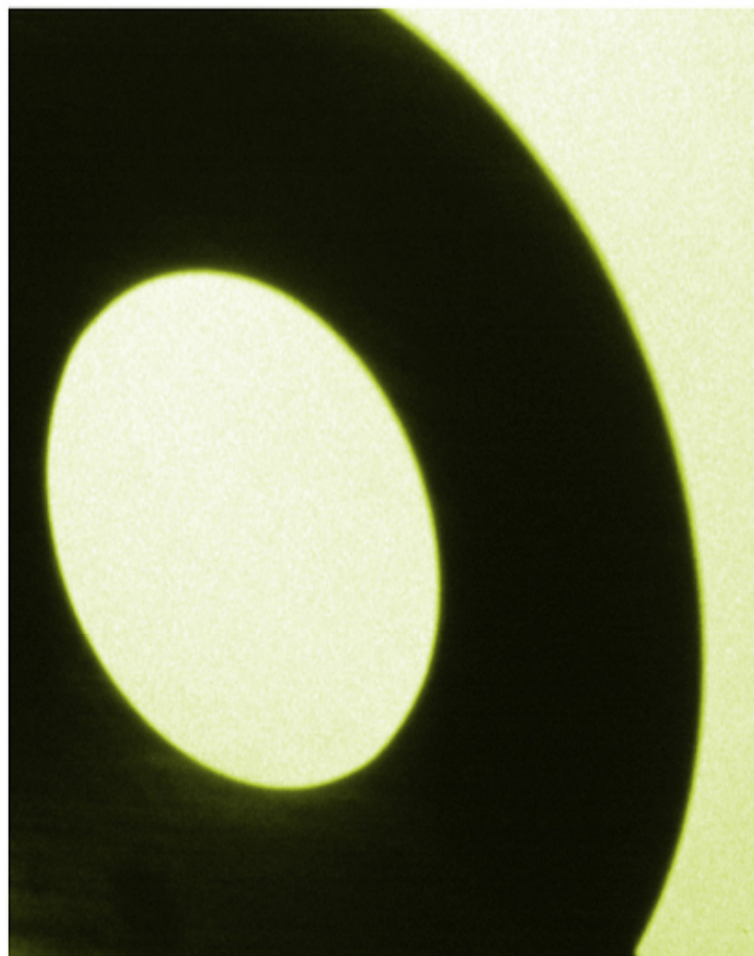
Total Reclamaciones	Total Orientaciones	Total Coordinaciones	Total Final
1,940	1,842	1,091	4,873
Derecho Individual	Derecho Básico	Derecho Básico	
	<i>Igualdad -2</i>	<i>Igualdad - 1</i>	
<i>Vida - 3</i>	Derecho Individual	Derecho Individual	
	<i>Vida - 1</i>	<i>Vida - 2</i>	
	<i>Integridad - 1</i>	<i>Honor - 2</i>	
	<i>Intimidad -1</i>	<i>Intimidad - 1</i>	
Derecho Económico	Derecho Económico	Derecho Económico	
<i>Propiedad -171</i>	<i>Propiedad -163</i>	<i>Propiedad -228</i>	
<i>Empresa - 19</i>	<i>Empresa -6</i>	<i>Empresa - 6</i>	
Derecho Laboral	Derecho Laboral	Derecho Laboral	
<i>Trabajo - 64</i>	<i>Trabajo - 44</i>	<i>Trabajo - 23</i>	
Derecho Social	Derecho Social	Derecho Social	
<i>Educación - 1</i>	<i>Salud - 15</i>	<i>Salud - 25</i>	
<i>Salud - 19</i>	<i>Vivienda - 184</i>	<i>Vivienda - 241</i>	
<i>Vivienda - 482</i>	<i>Medio Ambiente - 19</i>	<i>Medio Ambiente - 20</i>	
<i>Medio Ambiente - 61</i>	<i>Familia - 14</i>	<i>Familia - 7</i>	
<i>Familia - 1</i>	<i>Consumo - 1,044</i>	<i>Consumo - 286</i>	
<i>Consumo - 667</i>			
Derecho Colectivo	Derecho Colectivo	Derecho Colectivo	
<i>Menores - 4</i>	<i>Menores - 3</i>	<i>Tercera Edad - 10</i>	
<i>Tercera Edad - 8</i>	<i>Tercera Edad - 15</i>	<i>Discapacitados - 4</i>	
<i>Reclusos - 3</i>	<i>Discapacitados - 6</i>		
	<i>Reclusos - 1</i>		
Derecho Administrados	Derecho Administrados	Derecho Administrados	
<i>Transparencia - 68</i>	<i>Transparencia - 28</i>	<i>Transparencia - 30</i>	
<i>Procedimiento - 199</i>	<i>Procedimiento - 198</i>	<i>Procedimiento -156</i>	
<i>Eficacia - 169</i>	<i>Eficacia - 97</i>	<i>Eficacia - 49</i>	





Estadísticas
2005-2006





Total de Casos
2005-2006

Total de Casos

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal			
	Reclamaciones	Orientación	Coord.	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Invest. Especiales	Casos Especiales	Orientación	Coord.	
Totales Finales	9395	6714	3419	1064	259	142	9	13	0	0	
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	2500	2121	0	0	0	0	1	0	0	0	
Autoridad Energía Eléctrica	2356	1994	0	303	128	0	1	1	0	0	
Entidad Privada	0	0	1428	0	0	62	0	0	0	0	
Departamento Transportación Obras Públicas	669	212	0	185	9	0	1	1	0	0	
Puerto Rico Telephone	0	0	812	0	0	41	0	0	0	0	
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	523	246	0	14	2	0	0	0	0	0	
Comisión Industrial de Puerto Rico	578	182	0	10	2	0	0	0	0	0	
Departamento de Educación	513	219	0	24	7	0	0	1	0	0	
Municipios	0	0	604	0	0	13	0	0	0	0	
Policía de Puerto Rico	397	133	0	44	15	0	0	0	0	0	
Departamento de Salud	90	70	0	4	3	0	0	0	0	0	
Departamento de Recursos Naturales	68	36	0	181	2	0	1	0	0	0	
Administración de los Sistemas de Retiro	140	180	0	7	6	0	0	0	0	0	
Administración de Reglamentos y Permisos	77	86	0	7	4	0	0	0	0	0	
Administración de Sustento de Menores	152	97	0	10	3	0	0	0	0	0	
Comisión de Servicios Público	30	12	0	0	1	0	0	0	0	0	
Departamento de Vivienda	16	27	0	184	8	0	1	0	0	0	
Departamento de Hacienda	105	101	0	11	3	0	0	1	0	0	
CRIM	0	0	212	0	0	12	0	0	0	0	
Departamento Trabajo y Recursos Humanos	97	98	0	5	7	0	0	0	0	0	
Junta de Calidad Ambiental	43	25	0	0	0	0	1	0	0	0	
Departamento de Asuntos al Consumidor	57	106	0	3	9	0	0	1	0	0	
Administración de Corrección	107	55	0	1	0	0	0	5	0	0	
Administración Mejoras de Vivienda	88	59	0	3	0	0	0	0	0	0	
Administración Familias y Niños	83	48	0	2	0	0	0	1	0	0	
Programa de Salud Ambiental	59	31	0	4	0	0	0	0	0	0	
Adm. Desarrollo Socioeconómico Familia	34	70	0	1	2	0	0	0	0	0	
Gobierno Federal	0	0	101	0	0	1	0	0	0	0	
Departamento de la Familia	13	21	0	7	4	0	0	0	0	0	
CASARH	56	30	0	4	2	0	0	0	0	0	
Autoridad de Carreteras y Transportación	53	25	0	5	1	0	0	0	0	0	
Persona Pariticular	0	0	88	0	0	0	0	0	0	0	
Adm Compensación Accidentes Automóviles	31	52	0	1	2	0	0	0	0	0	
Administración de Vivienda Pública	31	47	0	0	1	0	0	0	0	0	

	Procuradurías Especializadas										Total de Casos Atendidos
	Asuntos Ambientales				Servicios Hidrológicos			Pequeños Negocios			
	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Investigaciones Especiales	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Casos Especiales	Orientación	Coord.	
	466	116	50	0	726	54	0	496	241	63	23227
	0	0	0	0	726	54	0	0	0	0	5402
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4784
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1490
	1	0	0	0	0	0	0	0	42	0	1120
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	853
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	785
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	772
	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	766
	0	0	19	0	0	0	0	0	0	26	662
	0	0	0	0	0	0	0	2	7	0	598
	0	0	0	0	0	0	0	302	21	0	490
	160	15	0	0	0	0	0	1	18	0	482
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	333
	127	11	0	0	0	0	0	5	5	0	322
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	262
	0	0	0	0	0	0	0	151	58	0	252
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	236
	0	0	0	0	0	0	0	8	4	0	233
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	224
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	207
	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	189
	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	180
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	168
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	150
	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	140
	1	10	0	0	0	0	0	1	2	0	108
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	107
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	102
	0	0	0	0	0	0	0	4	46	0	95
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	92
	1	2	0	0	0	0	0	2	0	0	89
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79

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.	
Junta de Planificación	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0	
Administración Instituciones Juveniles	49	15	0	0	0	0	0	0	0	0	
AEELA	0	0	59	0	0	2	0	0	0	0	
Departamento de Estado	32	22	0	2	1	0	0	0	0	0	
Rama Judicial	0	0	52	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad de Tierras	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta de Síndicos Retiro	20	19	0	3	0	0	0	0	0	0	
Registro del Propiedad	29	12	0	0	1	0	0	0	0	0	
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	4	31	0	0	5	0	1	0	0	0	
Rama Legislativa	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	
Departamento de Justicia	7	2	0	1	3	0	0	1	0	0	
Adm. Servicios Salud Mental Contra Adicción	24	10	0	2	0	0	0	0	0	0	
Administración Tribunales	0	0	28	0	0	3	0	0	0	0	
Misión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cuerpo de Bomberos	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	
Departamento de Corrección	28	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Procurador del Paciente	7	14	0	2	3	0	0	0	0	0	
Sistemas de Retiro para Maestros	11	14	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad de Edificios Públicos	16	8	0	1	0	0	0	0	0	0	
Universidad de Puerto Rico	9	13	0	3	0	0	0	0	0	0	
Comisión Estatal Elecciones	0	0	24	0	0	1	0	0	0	0	
Comisionado de Seguros	8	10	0	2	2	0	0	0	0	0	
Administración Derecho al Trabajo	6	15	0	0	0	0	0	0	0	0	
Adm. Rehabilitación Vocacional	7	9	0	0	2	0	0	0	0	0	
Oficina Procurador Personas Impedimentos	5	11	0	2	0	0	0	0	0	0	
Adm Cuidado Desarrollo Integral de la Niñez	12	3	0	1	0	0	0	0	0	0	
Compañía de Turismo	9	4	0	2	2	0	0	0	0	0	
Adm Servicios Desarrollo Agropecuarios	13	3	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Mejoramiento de Escuelas Públicas	9	7	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Asuntos de la Vejez	6	9	0	1	0	0	0	0	0	0	
Instituto de Ciencias Forenses	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cuerpo de Emergencias Médicas	9	6	0	0	0	0	0	0	0	0	
Salud Correccional	9	4	0	1	0	0	0	0	0	0	
Junta Apelaciones Construcción Lotificación	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	
Adm. Financiamiento de la Vivienda	7	5	0	0	0	0	0	0	0	0	

	Procuradurías Especializadas										Total de Casos Atendidos
	Asuntos Ambientales				Servicios Hidrológicos			Pequeños Negocios			
	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Investigaciones Especiales	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Casos Especiales	Orientación	Coord.	
	13	47	0	0	0	0	0	0	1	0	67
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	58
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	41
	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	40
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	37
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
	0	0	31	0	0	0	0	0	0	0	31
	0	0	0	0	0	0	0	12	12	0	29
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	23
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	18
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12

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.	
Administración Revitalización Comunidades	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	
Compañía Comercio y Exportaciones PR	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Futuros Empresarios	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Asuntos de la Juventud	2	0	0	8	0	0	0	0	0	0	
Autoridad de los Puertos	3	3	0	0	1	0	0	0	0	0	
Comisionado Instituciones Financieras	4	3	0	0	2	0	0	0	0	0	
ORHELA	4	4	0	0	1	0	0	0	0	0	
Compañía de Parques Nacionales	1	5	0	0	0	0	1	0	0	0	
Oficina Ética Gubernamental	4	1	0	1	1	0	0	1	0	0	
Departamento de Agricultura	3	3	0	1	0	0	0	0	0	0	
Administración de Servicios Generales	2	1	0	2	1	0	0	0	0	0	
Administración Seguros de Salud	2	3	0	0	1	0	0	0	0	0	
Corporación Desarrollo Rural	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
Agencia Estatal Manejo Emergencias	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
Asociación Seguro Compulsorio	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	
Instituto de Cultura de Puerto Rico	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	3	0	0	2	0	0	0	0	0	
Departamento de Recreación & Deportes	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	
Guardia Nacional	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	
Comunidades Especiales	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Procuradora de la Mujer	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	
Administración Fomento Industrial	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración de Terrenos	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
ASEM	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Comisionado Asuntos Municipales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Oficina Procurador del Veterano	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	
Colegio de Agrónomos	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
Vivienda Pública Privatizada	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	
Comisión Relaciones Trabajo	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	
Corporación Seguros Agrícolas	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	

Año Fiscal 2005-2006

	Procuradurías Especializadas										Total de Casos Atendidos
	Asuntos Ambientales				Servicios Hidrológicos			Pequeños Negocios			
	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Investigaciones Especiales	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Casos Especiales	Orientación	Coord.	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	11
	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	11
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	9
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	9
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

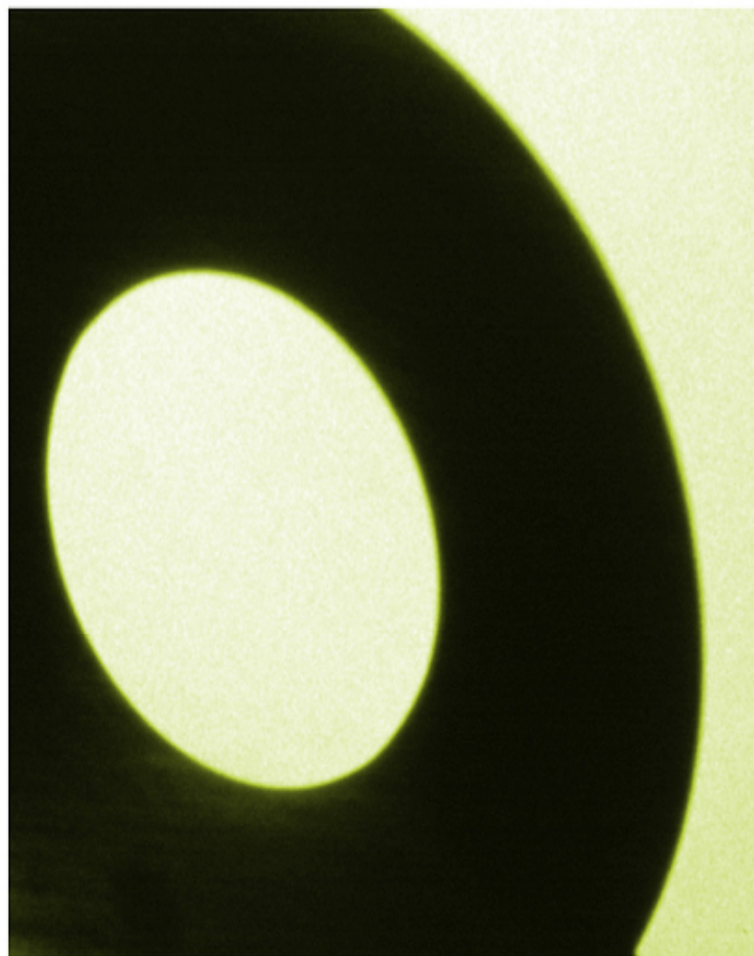
Total de Casos (Cont.)

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal			
	Reclamaciones	Orientación	Coord.	Casos Especiales	Orientación	Coord.	Invest. Especiales	Casos Especiales	Orientación	Coord.	
Junta de Confiscaciones	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Banco Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
Corp. Supervisión y Seguros Cooperativos	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Negociado Investigaciones Especiales	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
Lotería de Puerto Rico	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	
Oficina Inspector Cooperativa	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
Oficina del Gobernador	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Industria Deporte Hípico	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Consejo General Educación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Banco Gubernamental Fomento	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Asuntos de Energía	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Fomento Comercial	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Com. Investigación Procesamiento Apelación	0		0	1	0	0	0	0	0	0	
Junta Examinadora Medicos	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Servicios Legales	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
Reforma de Salud	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Comisión Derechos Civiles	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Procurador Edad Avanzada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Registro Demográfico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Junta Examinadora de Enfermeras	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Oficina de Emigración USA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Panel Fiscal Independiente	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
CICPMRI	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	
Administración Seguros Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta Apelaciones Sistema Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SINOT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Colegio de Médicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad Financiamiento Infraestructura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Compañía Fomento Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

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.	
Junta Examinadora de médicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cuerpo de Vigilantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Asociación Cuido de Niños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Dept. Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Fomento Cooperativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión Seguridad Tránsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta de Gobierno Sistema 911	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Unión General de Trabajadores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración de la Junta Hípica	0	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 Ingenieros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Contralor de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Totales Finales	9395	6714	3419	1064	259	142	9	13	0	0	





Total de Reclamaciones
2005-2006

Total de Reclamaciones 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	13		557						0				1209	
Total de Figuras	6	7	553	3	0	1	0	0	0	0	0	0	933	276
Aut. de Acueductos y Alcantarillados	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	9
Autoridad de Energía Eléctrica	0	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	302	25
DTOP	0	1	181	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59	2
Comisión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Educación	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	6
Fondo del Seguro del Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58	0
Policía de Puerto Rico	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	51	1
Departamento de Recursos Naturales	0	0	179	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	16	0
Departamento de Vivienda	0	0	179	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Comisión de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	157
Junta de Calidad Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. de Sustento de Menores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	0
Adm. de Reglamentos y Permisos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5
Adm. de los Sistemas de Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	0
Salud Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Departamento de Hacienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	75	12
Administración de Corrección	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	2
Adm. Mejoras de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0
ADFAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	4
Depto. de Asuntos del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1
Autoridad de Carreteras	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	20
CASARH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Instituciones Juveniles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADSEF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2
Departamento de Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACAA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
Adm. Vivienda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0

Año Fiscal 2005-2006

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	
1214				6388				6388				63				12169
1212	2	29	1	460	2144	1182	77	2495	29	13	11	10	247	1334	1144	12169
5	0	4	0	356	792	179	1	1608	0	1	2	0	68	28	125	3227
10	0	0	0	2	1186	51	0	843	1	3	0	0	29	44	155	2661
72	0	0	0	1	40	405	0	6	0	0	0	0	28	33	28	856
7	0	0	0	45	1	0	0	0	0	0	0	0	10	262	263	588
354	0	17	0	1	1	1	0	2	0	0	4	0	12	63	11	538
92	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	1	0	10	93	265	537
239	0	1	0	1	1	1	1	13	1	0	0	0	12	59	58	443
27	2	0	0	0	3	165	0	0	0	0	0	0	3	18	4	410
42	0	0	0	7	0	0	0	1	0	0	1	0	3	309	17	396
4	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	201
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	18	2	181
0	0	0	0	3	1	154	0	0	0	0	0	0	2	3	2	165
0	0	0	0	1	0	0	64	0	18	0	0	0	5	34	13	162
0	0	0	0	0	2	66	0	0	0	0	0	0	1	51	19	148
24	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10	18	25	147
0	0	0	0	8	11	98	2	0	0	0	0	0	0	2	8	133
6	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	15	12	125
88	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	9	3	4	0	119
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	31	19	102
7	0	0	0	0	54	0	0	0	0	0	0	0	6	10	3	91
37	0	0	0	0	0	0	1	0	6	4	1	0	0	13	11	85
0	0	0	0	0	2	0	0	5	0	0	0	0	4	32	13	61
0	0	0	0	0	2	3	0	2	0	0	0	0	1	10	7	61
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	37	12	59
45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
0	0	0	0	0	1	43	0	0	0	0	0	0	0	2	0	46
14	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	3	4	35
4	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	6	15	4	34
2	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	3	12	2	32
0	0	0	0	0	21	0	1	0	0	1	0	0	0	2	3	31

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
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
Departamento Corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
AMSCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0
Departamento de la Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
Junta de Síndicos Sistemas de Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Junta de Planificación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto Ciencias Forenses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuero de Bomberos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
ASDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ACUDEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
UPR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
Retiro de Maestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
Oficina Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Salud Correccional	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	0	0
Oficina Asuntos Juventud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuero Emergencias Médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Procurador Paciente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OMEPE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Justicia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad Financiamiento Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Procurador Personas con Impedimentos	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	1	0
ADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFET	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Ética Gubernamental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ARCO	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
JRTC	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	2	1
Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Año Fiscal 2005-2006

	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	
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	16	3	29
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	17	28
9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	26
3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	0	0	6	6	24
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	6	23
5	0	2	0	0	1	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	2	17
0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	1	0	14
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	9	3	14
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	14
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	13
3	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	1	13
4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	11
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	11
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	11
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10
0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	10
9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	9
1	0	2	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	8
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	7
0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	7
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	7
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	7
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	6
2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	6
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	5
0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	
Corporación Desarrollo Rural	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Comisionado Instituciones Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad Puertos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Comunidades Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Compañía de Comercio y Exportaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Inst. Cultura de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Colegio Agrónomos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Departamento Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
Guardia Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Administración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Compañía de Parques Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Banco Desarrollo Económico	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	1	
Oficina Procuradora de la Mujer	0	0	0	1	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	
COSSEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Inspector de Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
CIPA	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	1	0	
Adm. de Fomento Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Comisionado Asuntos Municipales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Asuntos de la Energía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Cuerpo de Vigilantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Registro Demográfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Año Fiscal 2005-2006

	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	
	0	0	0	0	0	3	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	2	4
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	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	0	0	0	2
	0	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
	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	2	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	1	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	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	1	0	0	0	0	0	0	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	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

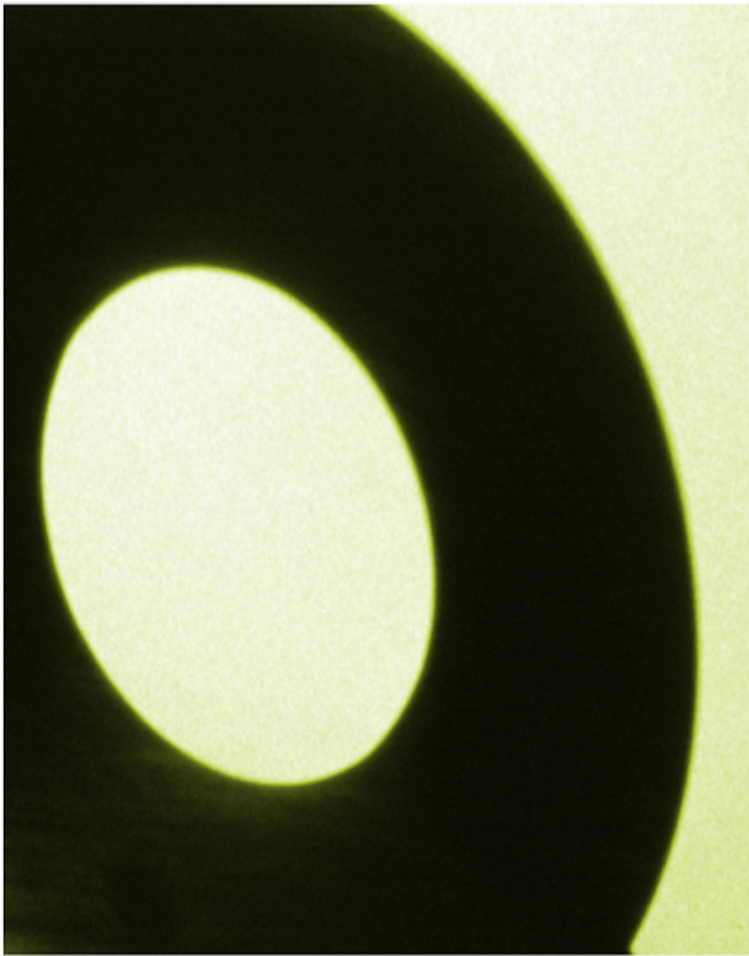
Total de Reclamaciones por Derechos y Figuras (Cont.)

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	
Administración Financiamiento Infra.	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	
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Banco Gubernamental de Fomento	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. Desarrollo Económico	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	
Junta de Relaciones del Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Adm. de Industria Deporte Hípico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total de Derecho	13		557						0				1209		
Total de Figuras	6	7	553	3	0	1	0	0	0	0	0	0	933	276	

Año Fiscal 2005-2006

	Laborales				Sociales				Colectivos				Administrados				
	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	Total Reclamaciones
	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	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	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	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
	1214				6388				6388				63				12169
	1212	2	29	1	460	2144	1182	77	2495	29	13	11	10	247	1334	1144	12169





Total de Orientaciones
2005-2006

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	10		19						3				741	
Total de Figuras	0	10	10	3	1	2	3	0	1	0	1	1	568	173
Aut. Acueductos Alcantarillados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73	2
Autoridad de Energía Eléctrica	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	129	21
Dept. Traspotación Obras Públicas	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	42	23
Fondo del Seguro del Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0
Departamento de Educación	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	17	3
Adm. de los Sistemas de Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81	1
Comisión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policía de Puerto Rico	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	17	0
Depto. de Asuntos del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	1
Adm. de Reglamentos y Permisos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2
Departamento de Hacienda	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	45	3
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0
Adm. de Sustento de Menores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0
Departamento de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	3
Departamento de Recursos Naturales	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11
ADSEF	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0
Departamento de la Familia	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41
Comisión de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	40
Adm. Mejoras de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Administración de Corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
ADFAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
ACAA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Junta de Planificación	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Calidad Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Adm. Vivienda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Salud Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
JRTC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
Departamento de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
JASAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Autoridad de Carreteras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	3
Departamento de Estado	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
Junta de Síndicos Sistema Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador del Paciente	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Instituciones Juveniles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
ADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Cuerypo de Bomberos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Año Fiscal 2005-2006

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	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	
468				4345				4345				67				7384
466	2	42	0	126	717	179	85	3196	19	23	18	7	155	1043	533	7384
8	0	0	0	22	297	20	2	1629	0	1	0	0	10	32	79	2175
4	0	1	0	1	287	5	1	1483	1	3	1	0	13	69	99	2122
22	0	0	0	1	7	4	0	22	1	1	1	0	12	79	45	262
51	0	0	0	16	0	0	0	1	1	1	0	0	7	83	68	248
104	1	32	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	11	45	7	226
26	0	0	0	4	1	0	0	0	0	1	0	0	11	50	11	186
0	0	0	0	10	1	0	0	0	0	0	0	0	1	108	64	184
56	0	1	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	7	47	19	155
0	0	0	0	0	3	1	1	12	0	0	0	0	4	67	17	118
0	0	0	0	0	7	18	0	2	0	0	0	0	5	54	14	108
4	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	8	37	8	108
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	39	12	106
1	0	0	0	1	1	0	35	2	9	0	0	0	0	24	9	100
21	0	0	0	10	1	0	0	2	0	1	0	0	5	35	9	95
6	0	0	0	0	2	20	0	0	0	0	0	0	6	18	7	72
6	1	0	0	0	0	0	32	2	1	1	2	0	0	12	4	72
5	0	0	0	2	2	0	0	1	2	2	0	0	1	7	6	71
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	13	3	70
3	0	0	0	0	32	0	1	5	0	0	0	0	3	9	2	59
34	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6	1	9	1	55
10	0	0	0	0	1	0	8	0	4	3	1	0	1	17	5	54
2	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	1	0	4	22	2	53
0	0	0	0	0	1	47	0	0	0	0	0	0	0	3	1	53
0	0	0	0	2	0	36	0	1	0	0	0	0	0	9	1	50
0	0	0	0	0	37	0	2	2	0	0	0	0	2	3	1	48
2	0	0	0	5	6	17	0	0	0	0	0	0	2	4	4	42
0	0	0	0	0	2	0	0	25	0	0	0	0	1	2	1	36
0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	1	10	3	35
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	3	32
0	0	0	0	1	3	3	0	1	0	0	0	0	0	7	2	28
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	11	2	24
1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	14	1	19
0	0	0	0	13	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	17
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	15
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	15
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	4	0	15

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
Junta de Retiro de Maestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
UPR	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	0	2	0
Oficina Comisionado de Seguros	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
AMSCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Oficina Procurador del Impedido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	1	0
Comp Comercio Exportación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Compañía de Parques Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
OMEF	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Cuerpo de Emergencias Médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
AMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
ARCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
OCALARH	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
ASES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFET	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Departamento de Justicia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad Finan. Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad Puertos	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	1	0
Salud Correccional	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	0	1
Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Adm. Servicios Médicos	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 Apelaciones Const. y Lotificación	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	0	0
Procurador Veterano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
ASDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad de Tierras	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
Depto. Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
NIE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Ética Gubernamental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Año Fiscal 2005-2006

	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	
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	14
0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	13
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	9	0	13
0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	12
5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	11
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	3	0	11
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	1	11
1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	0	0	0	2	0	10
2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7
1	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	6
1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	6
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	6
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	5
0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
4	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	1	3	5
0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	5
1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	5
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	5
2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
2	0	0	0	1	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	0	0	0	2	1	3
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3
1	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	1	1	3
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	1	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	0	0	1	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

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
Guardia Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Lotería de Puerto Rico	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Procuradora Mujer	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCAM	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	1	0
AFI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banco Gubernamental Fomento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto de Ciencias Forenses	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
Comunidades Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Corrección	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	0	0
Oficina Inspector Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Panel Fiscal Especial Independiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corp Supervisión y Seguros Coop	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Adm de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión de Derechos Civiles	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tribunal Examinador de Médicos	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	1
Registro Demográfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm Industria Deporte Hípico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Junta Examinadora de Enfermeras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Vigilantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Registro Demográfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Año Fiscal 2005-2006

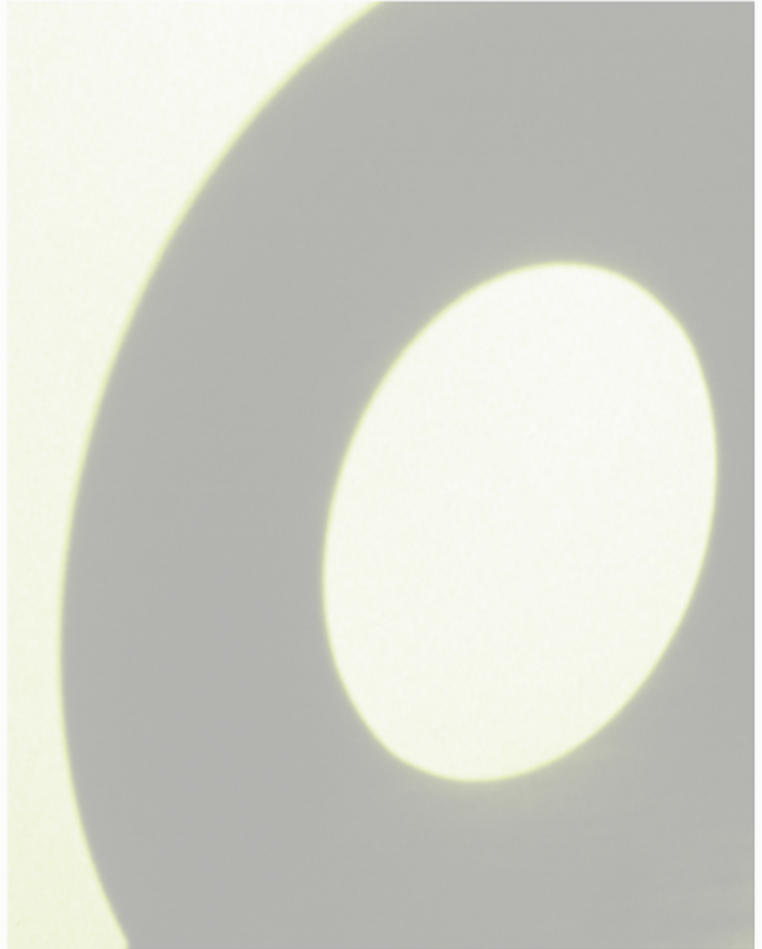
	Laborales				Sociales				Colectivos				Administrados				Total Orientaciones
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	
	2	0	0	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	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	0	0	1	2
	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	0	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	1
	0	0	0	0	0	1	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	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	1	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	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	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
	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	1	0	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
	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

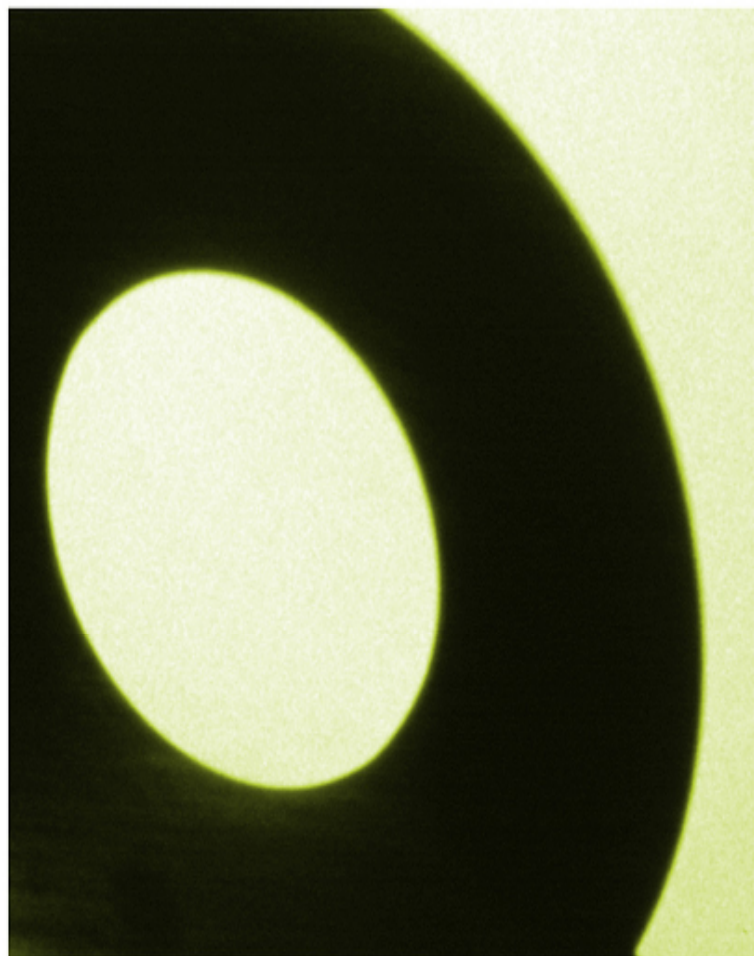
Total de Orientaciones por Derechos y Figuras (Cont.)

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
Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SINOT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CICPMRI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
Banco Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Seguros Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Fomento Cooperativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asuntos Juventud	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
Total de Derecho	10		19						3				741	
Total de Figuras	0	10	10	3	1	2	3	0	1	0	1	1	568	173

Año Fiscal 2005-2006

	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	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	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
	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	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	0	0	0	0	0
	468				4345				4345				67				7384
	466	2	42	0	126	717	179	85	3196	19	23	18	7	155	1043	533	7384



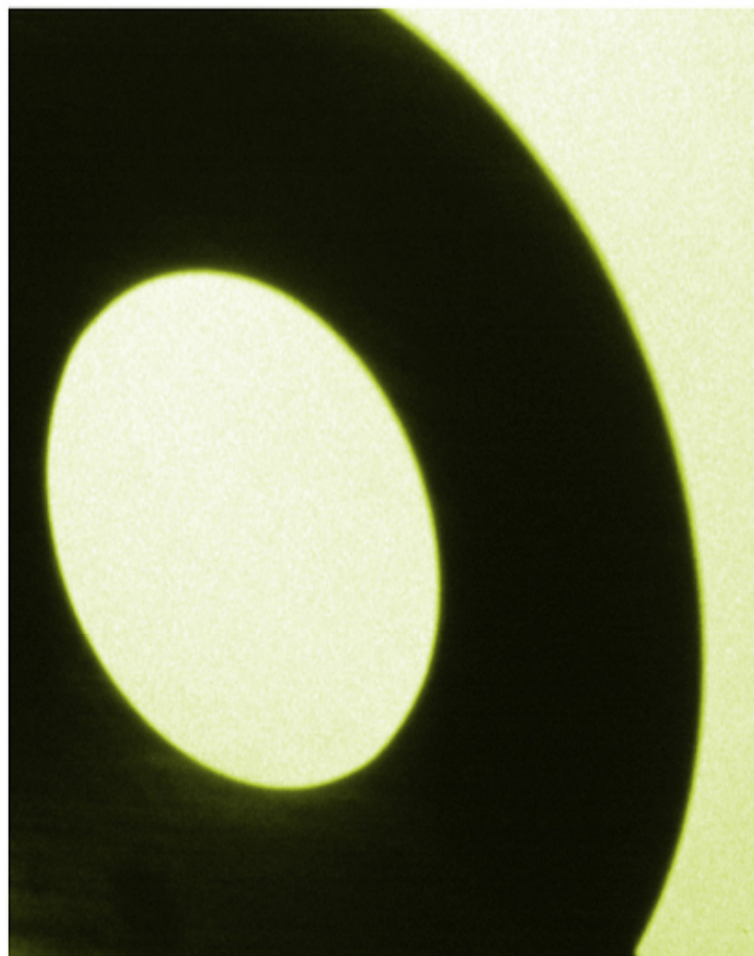


Total de Coordinaciones
2005-2006

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	Retención	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa
Total de Derecho	10		24						1				686	
Total de Figuras	4	6	12	2	4	4	1	1	0	0	0	1	650	36
Compañías Privadas	1	3	6	2	2	4	0	0	0	0	0	0	393	10
PRTC	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52	2
Municipios	2	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	31	21
CRIM	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	86	0
Gobierno Federal	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	1
Persona Particular	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
AEELA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	0
Rama Judicial	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	0
Cámara de Comercio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Misión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. De Tribunales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0
Comisión Estatal de Elecciones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Asoc. Seguro Compulsorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Rama Legislativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Vivienda Pública Privatizada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Oficina de la Gobernadora	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Servicios Legales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reforma de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Emigración EU	1	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
Oficina del Contralor	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
Com. Contra Cont. Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colegio de Médicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colegio de Ingeniero	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
Asoci. Oper. Inflables	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asoc. Cuidado Niños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Derecho	10		24						1				686	
Total de Figuras	4	6	12	2	4	4	1	1	0	0	0	1	650	36





Movimiento de Reclamaciones Activas

2005-2006

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	718	138	473	327	12	398	18	0	63	552	8	65	1	0	3	
Adm. Industria y Deporte Hípico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Policía de Puerto Rico	35	4	82	141	4	207	6	0	15	7	1	9	0	0	0	
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	107	14	49	17	0	147	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Depto. Transportación Obras Públicas	72	4	46	10	0	2	0	0	0	179	0	1	0	0	1	
Autoridad Energía Eléctrica	153	11	49	22	0	0	1	0	33	0	2	4	1	0	0	
Departamento de Recursos Naturales	11	4	22	5	0	0	0	0	0	178	0	1	0	0	0	
Departamento de Vivienda	1	0	5	3	0	2	0	0	2	179	0	0	0	0	0	
Departamento de Educación	63	14	41	32	1	4	3	0	2	1	3	4	0	0	0	
Comisión de Servicios Público	1	0	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Corp. del Fondo del Seguro del Estado	55	5	23	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión Industrial de Puerto Rico	53	7	15	2	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	
Administración Mejoras de Vivienda	5	1	20	16	4	24	0	0	1	0	0	2	0	0	0	
Junta Apelaciones Sistema Adm. Personal	7	4	14	9	0	0	2	0	0	0	0	30	0	0	0	
Administración de Corrección	9	40	4	5	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Departamento de Hacienda	30	1	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
Autoridad de Carreteras y Transportación	3	1	24	1	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
Administración de Sustento de Menores	10	1	12	3	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	9	7	4	2	0	0	1	0	0	1	0	5	0	0	0	
Departamento Corrección	1	6	2	17	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Adm. de Reglamentos y Permisos	10	0	3	2	0	1	0	0	1	2	0	1	0	0	0	
Administración Familias y Niños	4	0	2	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Departamento de Salud	9	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración de los Sistemas de Retiro	13	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Junta de Calidad Ambiental	4	3	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración de Vivienda Pública	3	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
Adm. Servicios Salud Mental Contra Adicción	1	0	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Programa de Salud Ambiental	4	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Registro del Propiedad	2	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Adm. Desarrollo Socioeconómico Familia	1	0	5	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Oficina Procurador del Paciente	1	0	2	2	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	
Departamento de Estado	4	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ACAA	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

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	2	0	0	0	0	2	0	0	0	8	116	0	0	0	15	0	20	1	715	0	3655
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	650	0	651
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	512
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	116	0	0	0	0	0	0	0	0	0	459
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	315
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	276
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	223
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	192
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	169
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	64	0	88
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	40
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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	29
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	21
0	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	0	1	0	17
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	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	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	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	7
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

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	
Instituto de Ciencias Forenses	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Asuntos al Consumidor	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Instituciones Juveniles	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Apelaciones Construcción Lotificación	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Oficina Mejoramiento de Escuelas Públicas	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de la Familia	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Agricultura	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Desarrollo Rural	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Universidad de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Autoridad de los Puertos	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Adm. Cuidado Desarrollo Integral Niñez	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Estatal Manejo Emergencias	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Futuros Empresarios	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía Comercio y Exportaciones PR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Tierras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Servicios Desarrollo Agropecuarios	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Financiamiento de la Vivienda	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asuntos de la Vejez	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procuradora de la Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Rehabilitación Vocacional	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistemas de Retiro para Maestros	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Derecho al Trabajo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Ética Gubernamental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Adm Revitalización Comunidades	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ofic Procurador Personas Impedimentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Guardia Nacional	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Confiscaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cueryo de Emergencias Médicas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Terrenos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCCALRH	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

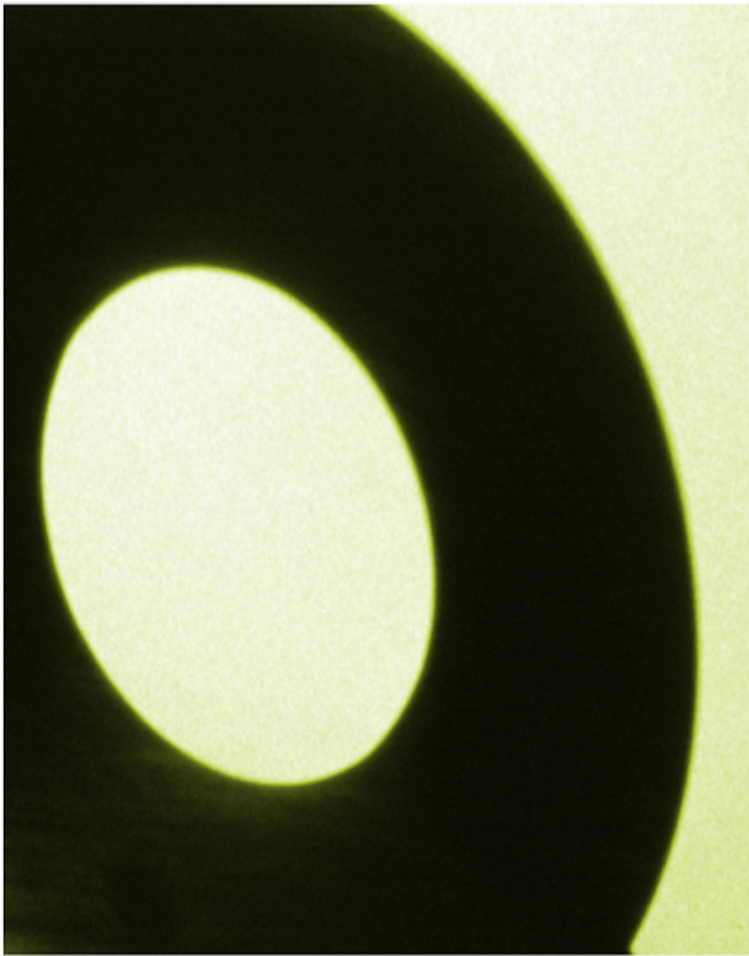
Movimiento de Reclamaciones Activas (Cont.)

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	
Comunidades Especiales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Fomento Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Instituto de Cultura de Puerto Rico	0	0	0	1	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	0	0	0	
Junta de Planificación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración de Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Departamento de Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta de Síndicos Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Departamento Recreación & Deportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Corporación Centro de Bellas Artes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CICPMRI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Banco Gubernamental Fomento	0	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	0	
Administración Activos Extinta CRUV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisionado Instituciones Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ASEM	0	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	0	
Oficina Comisionado Asuntos Municipales	0	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	0	0	
Corp. Supervisión y Seguros Cooperativos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Negociado Investigaciones Criminales	0	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	0	
Com. Invest. Procesamiento Apelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Procurador del Veterano	0	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	0	
Administración Seguros Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Asuntos de la Juventud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta Apelaciones Sistema Educación	0	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	0	
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Inspector Cooperativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

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	
SINOT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Entidad Privada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
AEELA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Municipios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Rama Judicial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CRIM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Gobierno Federal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina del Gobernador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PRT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Persona Particular	0	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	0	
Comisión Estatal Elecciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Vivienda Pública Privatizada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tribunales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Asociación Seguro Compulsorio	0	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	
Reforma de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión Derechos Civiles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Medicare	0	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	0	
AFI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Compañía Fomento Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
PRAFA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Registro Demográfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cuerpo de Vigilantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Totales	718	138	473	327	12	398	18	0	63	552	8	65	1	0	3	





Movimiento de Reclamaciones Cerradas
2005-2006

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	5130	1258	2253	548	57	224	47	59	147	36	10	22	2	0	6
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	1391	379	734	131	2	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad Energía Eléctrica	1488	415	371	71	4	2	23	37	67	11	2	8	0	0	0
Departamento de Educación	254	51	142	54	6	120	1	1	12	1	1	0	1	0	0
Comisión Industrial de Puerto Rico	410	75	105	13	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0
Departamento Transportación Obras Públicas	454	17	69	10	0	2	1	3	0	1	0	0	0	0	0
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	296	71	146	19	0	2	3	3	5	2	2	0	0	0	0
Departamento de Salud	33	23	28	4	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Policía de Puerto Rico	90	38	108	73	15	35	0	2	13	3	0	1	0	0	0
Administración de Reglamentos y Permisos	29	9	42	14	3	5	1	1	2	3	0	2	0	0	0
Departamento de Recursos Naturales	7	11	19	5	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0
Junta de Calidad Ambiental	2	4	27	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Sustento de Menores	93	20	25	8	0	2	1	2	3	2	1	0	0	0	0
Comisión de Servicios Público	7	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de los Sistemas de Retiro	104	13	14	8	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0
Administración Mejoras de Vivienda	13	5	48	18	4	20	1	0	2	1	0	1	0	0	0
Departamento de Hacienda	51	8	21	5	6	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0
Departamento Trabajo y Recursos Humanos	53	8	28	9	0	1	1	2	1	1	0	2	0	0	0
Administración Familias y Niños	21	5	47	7	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0
Programa de Salud Ambiental	24	8	21	9	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Administración de Corrección	17	23	9	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Departamento de Asuntos al Consumidor	51	1	3	0	0	0	1	1	2	0	0	2	0	0	1
Autoridad de Carreteras y Transportación	9	8	25	1	0	1	0	0	3	0	0	2	0	0	0
Administración Instituciones Juveniles	5	2	40	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Tierras	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Com. Apela Sist Adm Recursos Humanos	8	0	15	16	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0
Junta de Síndicos Retiro	6	3	18	5	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0
Departamento de Estado	21	1	7	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0
Adm Desarrollo Socioeconómico Familia	16	4	12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Servicios Salud Mental Contra Adicción	9	4	7	6	4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Vivienda Pública	14	3	5	7	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm Compensación Accidentes Automóviles	16	6	6	0	1		0	0	1	0	0	0	0	0	0

Año Fiscal 2005-2006

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		
8	6	0	10	33	210	4	227	0	48	175	9	119	0	0	149	1	315	6	5	0	11124	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	175	9	119	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3011
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	644
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	607
0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	559
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	549
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	300	0	0	0	0	393
0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	384
0	0	0	1	19	40	1	71	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	2	0	0	0	249
0	0	0	7	1	81	2	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	216
0	0	0	2	0	45	1	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	159
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	136	0	0	1	0	0	0	159
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	144
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	113
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	1	1	0	0	108
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	106
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	87
0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	68
3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	67
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	63
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	48
0	0	0	0	0	43	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	0	44
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
0	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	0	0	0	0	30

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
Departamento de la Familia	4	2	7	2	0	1	0	0	4	0	2	0	0	0	0
Adm. Cuidado Desarrollo Integral Niñez	3	4	4	13	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Registro del Propiedad	17	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Vivienda	3	2	5	1	1	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0
Autoridad de Edificios Públicos	4	3	9	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Junta de Planificación	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Mejoramiento de Escuelas Públicas	4	0	6	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Sistemas de Retiro para Maestros	11	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía de Turismo	4	1	5	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Salud Correccional	4	7	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Comisionado de Seguros	7	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
Adm. Servicios Desarrollo Agropecuarios	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Rehabilitación Vocacional	2	1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Justicia	5	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Universidad de Puerto Rico	4	0	4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Oficina Procurador del Paciente	2	0	2	4	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Oficina Asuntos de la Juventud	2	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
Instituto de Ciencias Forenses	5	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Emergencias Médicas	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Apela. Construcción Lotificación	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Financiamiento de la Vivienda	4	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Derecho al Trabajo	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Seguros de Salud	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Ética Gubernamental	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asuntos de la Vejez	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Administración de Servicios Generales	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Departamento Recreación & Deportes	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Desarrollo Rural	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Revitalización Comunidades	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador Impedimentos	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
ORHELA	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento Corrección	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Año Fiscal 2005-2006

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	1	0	4	0	2	0	29
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
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	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	0	0	0	18
0	0	0	0	13	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	15
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	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	1	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
1	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	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	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
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
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
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
Departamento de Agricultura	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de los Puertos	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisionado Instituciones Financieras	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Bomberos	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía Comercio y Exportaciones PR	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corp Supervisión y Seguros Cooperativos	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Futuros Empresarios	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía Fomento Industrial	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto de Cultura de Puerto Rico	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Relaciones Trabajo	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Terrenos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Comunidades Especiales	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Seguros Agrícolas	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guardia Nacional	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm Asuntos Energía	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía de Parques Nacionales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Comisionado Asuntos Municipales	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Banco Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procuradora de la Mujer	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Inspector Cooperativa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Corporación Centro de Bellas Artes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CICPMRI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Banco Gubernamental Fomento	0	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	0
Junta de Confiscaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Fomento Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Negociado Investigaciones Criminales	0	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	0
Com Invest. Procesamiento Apelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador del Veterano	0	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	0

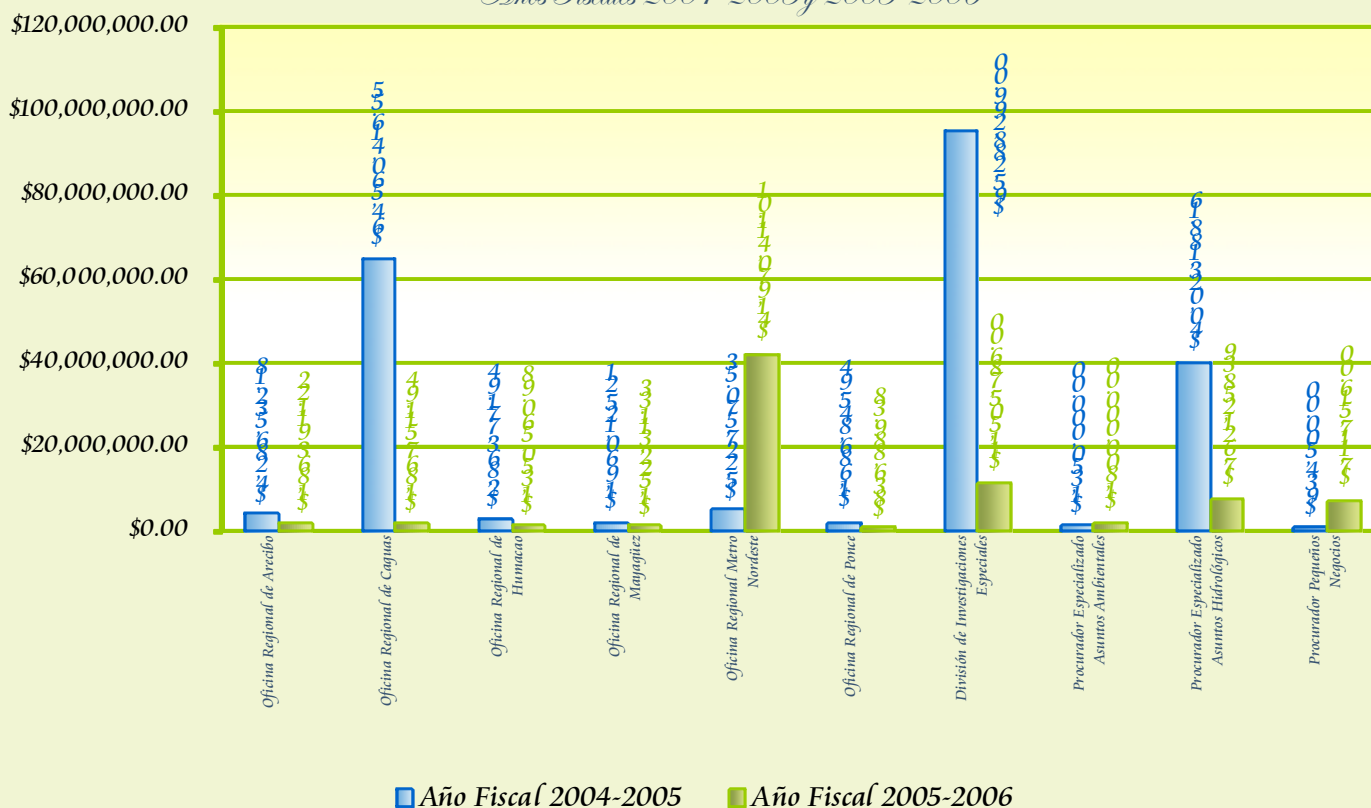
Movimiento de Reclamaciones Cerradas (Cont.)

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	
Administración Seguros Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Apelaciones Sistema Educación	0	0	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	0	0
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SINOT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entidad Privada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AEELA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Municipio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rama Judicial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CRIM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gobierno Federal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina del Gobernador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Persona Particular	0	0	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	0	0
Comisión Estatal Elecciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vivienda Pública Privatizada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tribunales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Asociación Seguro Compulsorio	0	0	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	0	0
Reforma de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Derechos Civiles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medicare	0	0	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	0	0
AFI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRAFA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Registro Demográfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Vigilantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dept Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Industria Deporte Hípico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estación Experimental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	5130	1258	2253	548	57	224	47	59	147	36	10	22	2	0	6	

Impacto Económico
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006

Oficina	Impacto Económico	
	Año fiscal 2004-2005	Año fiscal 2005-2006
Oficina Regional de Arecibo	\$4,286,532.18	\$1,863,911.22
Oficina Regional de Caguas	\$64,560,416.55	\$1,867,511.94
Oficina Regional de Humacao	\$2,863,771.94	\$1,350,560.98
Oficina Regional de Mayagüez	\$1,960,125.21	\$1,522,311.33
Oficina Regional Metro Nordeste	\$5,227,570.53	\$41,970,411.01
Oficina Regional de Ponce	\$1,686,845.94	\$836,889.38
División de Investigaciones Especiales	\$95,288,299.00	\$11,505,786.00
Procurador Especializado Asuntos Ambientales	\$1,350,000.00	\$1,800,000.00
Procurador Especializado Asuntos Hidrológicos	\$40,023,188.16	\$7,621,258.39
Procurador de Pequeños Negocios	\$934,500.00	\$7,117,516.00
Total	\$217,584,249.51	\$77,456,156.25

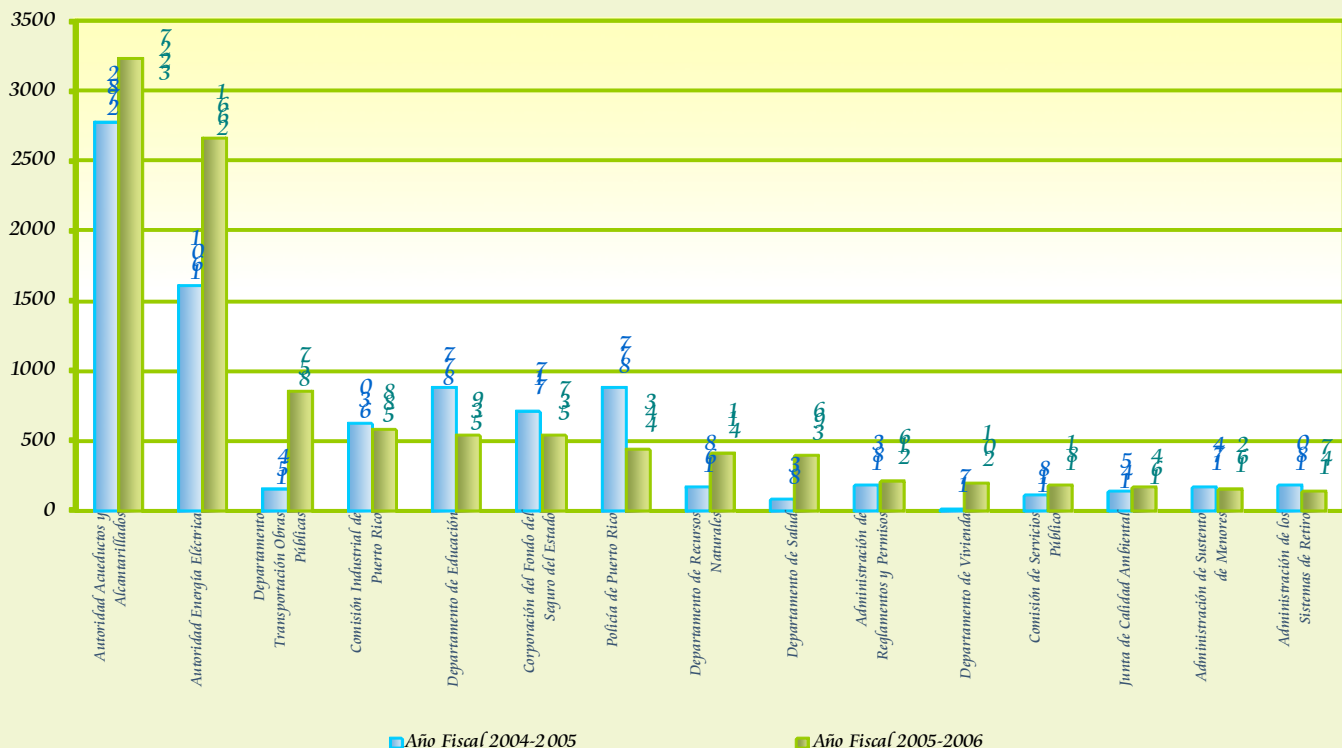
Impacto Económico
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006



*Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006*

Núm	Agencia	Año Fiscal	
		2004-2005	2005-2006
1	Autoridad Acueductos y Alcantarrillados	2782	3227
2	Autoridad Energía Eléctrica	1601	2661
3	Departamento Transportación Obras Públicas	154	857
4	Comisión Industrial de Puerto Rico	630	588
5	Departamento de Educación	877	539
6	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	717	537
7	Policía de Puerto Rico	877	443
8	Departamento de Recursos Naturales	168	411
9	Departamento de Salud	83	396
10	Administración de Reglamentos y Permisos	183	216
11	Departamento de Vivienda	17	201
12	Comisión de Servicios Público	118	181
13	Junta de Calidad Ambiental	145	164
14	Administración de Sustento de Menores	174	162
15	Administración de los Sistemas de Retiro	180	147

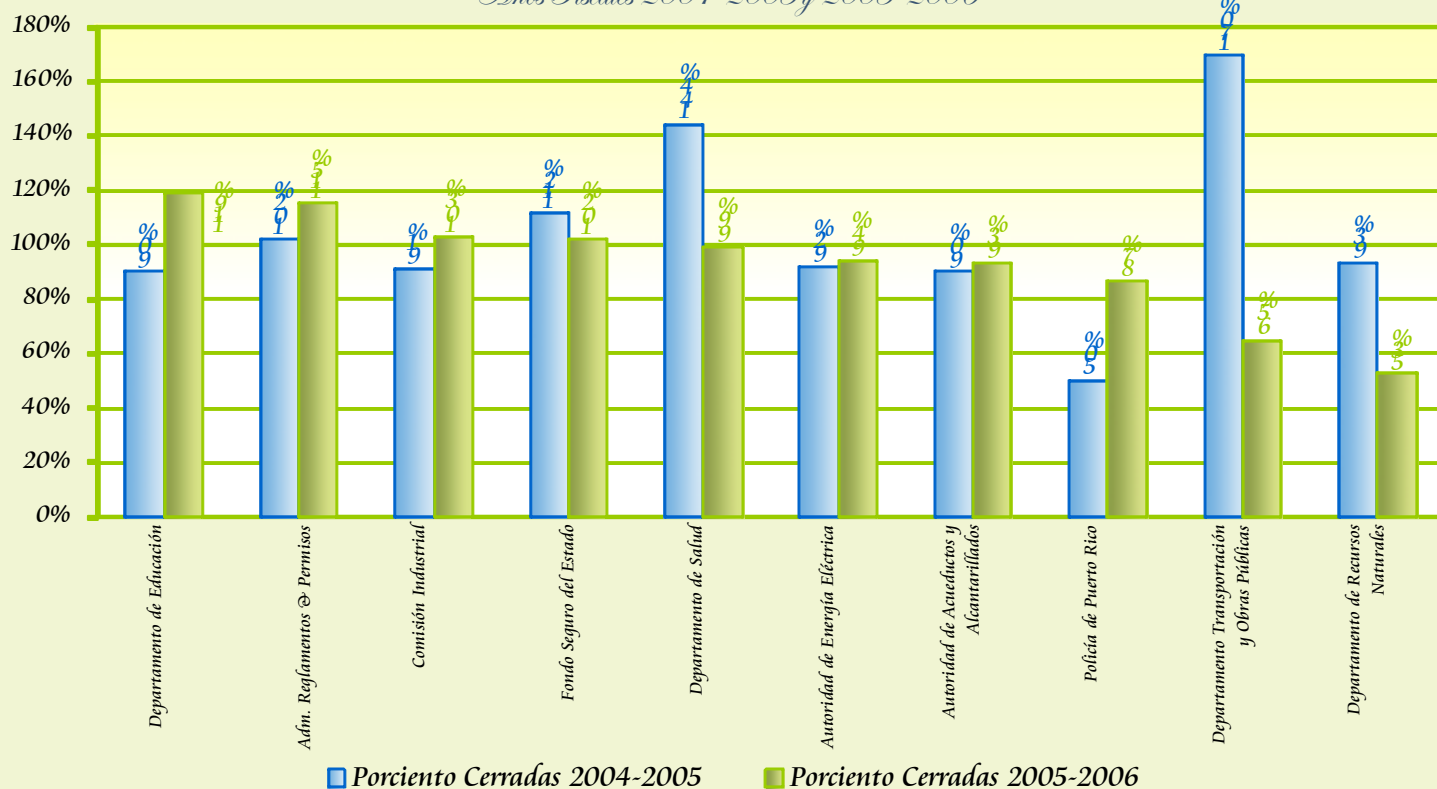
*Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006*



Reclamaciones Cerradas
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006

Num	AGENCIAS	Año Fiscal 2004-2005			Año Fiscal 2005-2006		
		Total Recibidas	Total cerradas	Por ciento Cerradas	Total Recibidas	Total cerradas	Por ciento Cerradas
1	Departamento de Educación	877	790	90%	539	644	119%
2	Adm Reglamentos & Permisos	183	187	102%	216	249	115%
3	Comision Industrial	630	574	91%	588	607	103%
4	Fondo Seguro del Estado	717	802	112%	537	549	102%
5	Departamento de Salud	83	120	144%	396	393	99%
6	Autoridad de Energía Eléctrica	1601	1473	92%	2661	2499	94%
7	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	2782	2499	90%	3227	3011	93%
8	Policia de Puerto Rico	877	438	50%	443	384	87%
9	Departamento Transportación y Obras Públicas	154	262	170%	857	559	65%
10	Departamento de Recursos Naturales	168	157	93%	411	216	53%

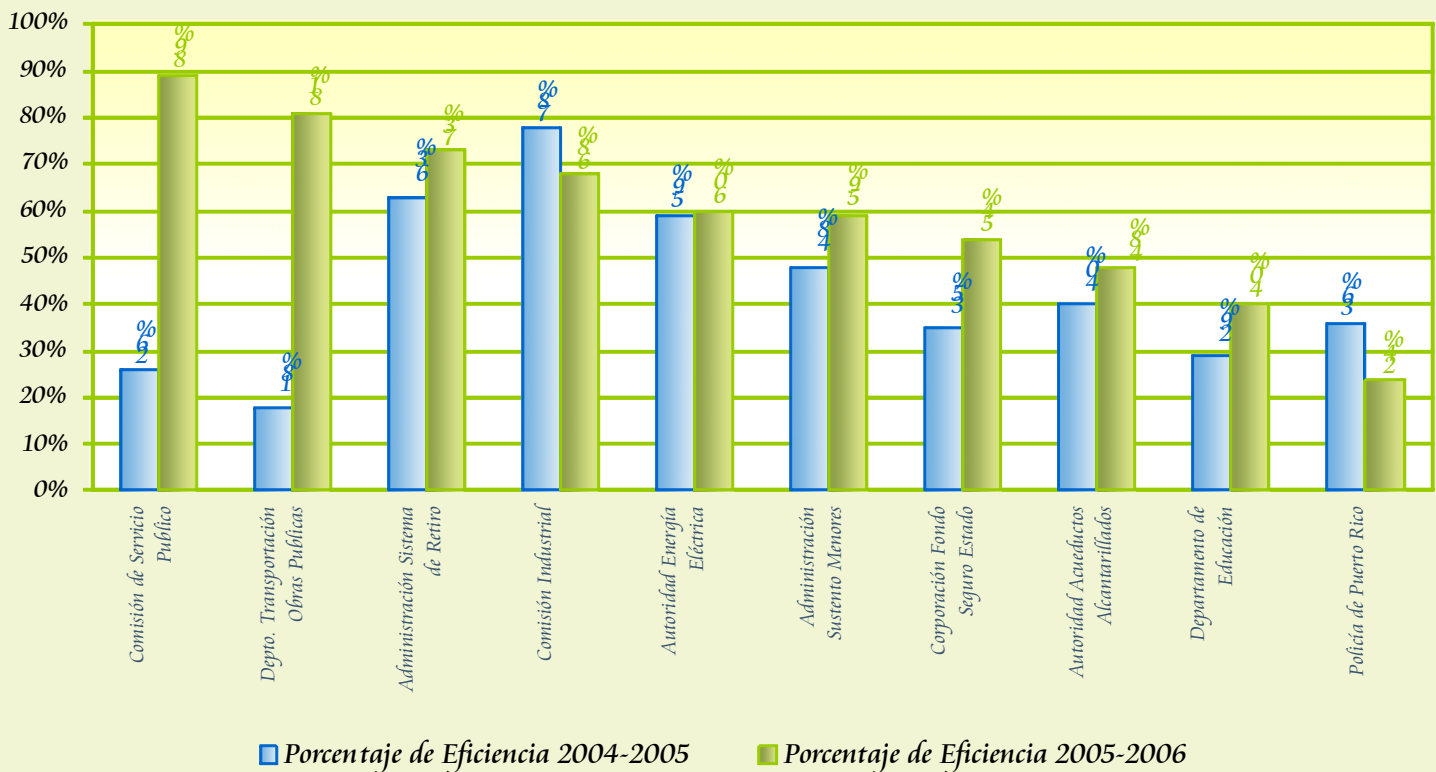
Reclamaciones Cerradas
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006



*Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006*

Num	AGENCIAS	Año Fiscal 2004-2005			Año Fiscal 2005-2006		
		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 de Servicio Público	62	16	26%	161	143	89%
2	Depto. Transportación Obras Publicas	262	48	18%	559	455	81%
3	Administración Sistema de Retiro	193	121	63%	144	105	73%
4	Comisión Industrial	574	447	78%	607	412	68%
5	Autoridad Energía Eléctrica	1,473	863	59%	2,499	1,511	60%
6	Administración Sustento Menores	188	91	48%	159	94	59%
7	Corporación Fondo Seguro Estado	802	283	35%	549	299	54%
8	Autoridad Acueductos Alcantarillados	2,499	1,005	40%	3,011	1,439	48%
9	Departamento de Educación	790	229	29%	644	256	40%
10	Policia de Puerto Rico	438	158	36%	384	92	24%

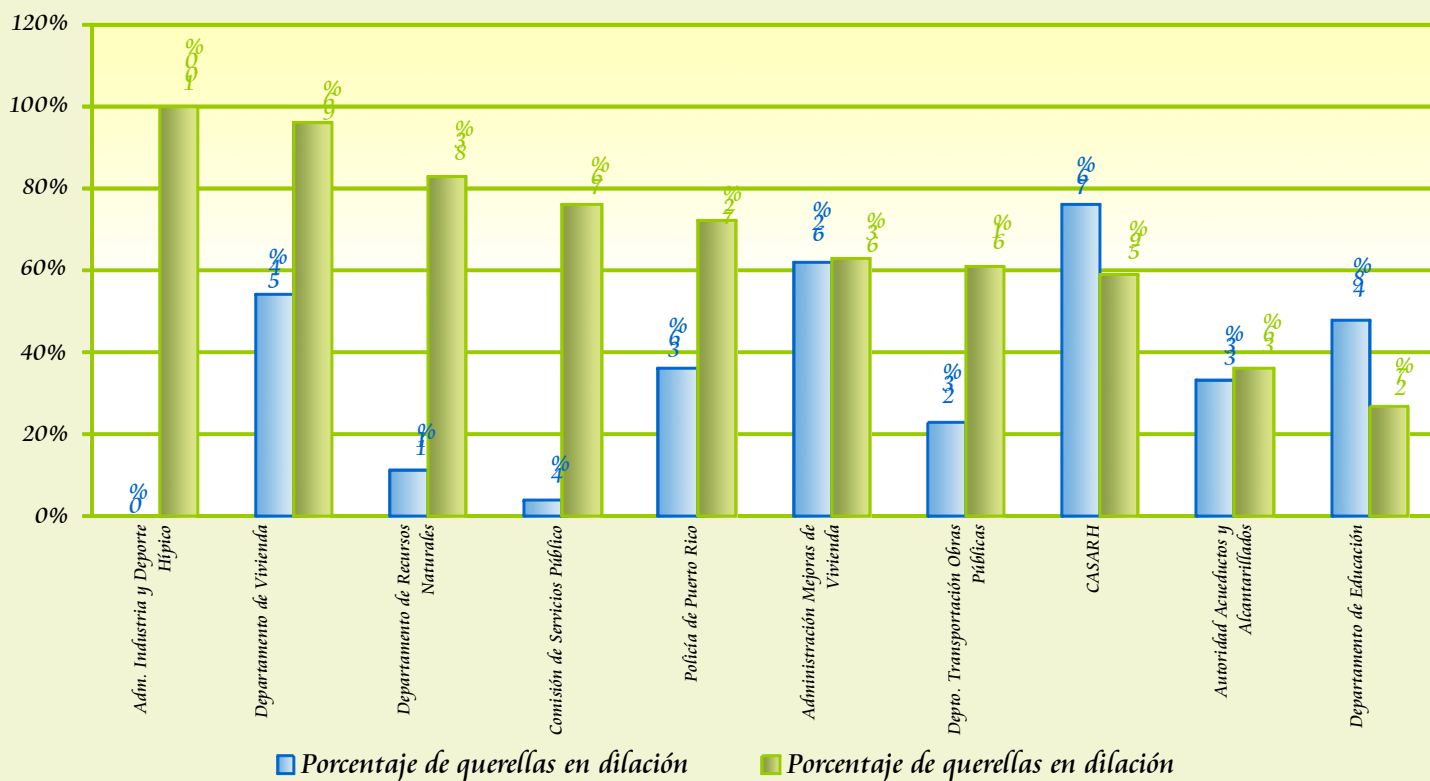
*Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006*



*Reclamaciones activas por seis meses o más
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006*

Num	AGENCIAS	Año Fiscal 2004-2005			Año Fiscal 2005-2006		
		Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de querellas en dilación	Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de querellas en dilación
1	Adm. Industria y Deporte Hípico	651	0	0%	651	651	100%
2	Departamento de Vivienda	13	7	54%	192	184	96%
3	Departamento de Recursos Naturales	18	2	11%	223	185	83%
4	Comisión de Servicios Público	68	3	4%	88	67	76%
5	Policía de Puerto Rico	626	223	36%	512	369	72%
6	Administración Mejoras de Vivienda	95	59	62%	73	46	63%
7	Depto. Transportación Obras Públicas	22	5	23%	315	192	61%
8	CASARH	42	32	76%	66	39	59%
9	Autoridad Acueductos y Alcantarillados	730	241	33%	459	165	36%
10	Departamento de Educación	283	137	48%	169	45	27%

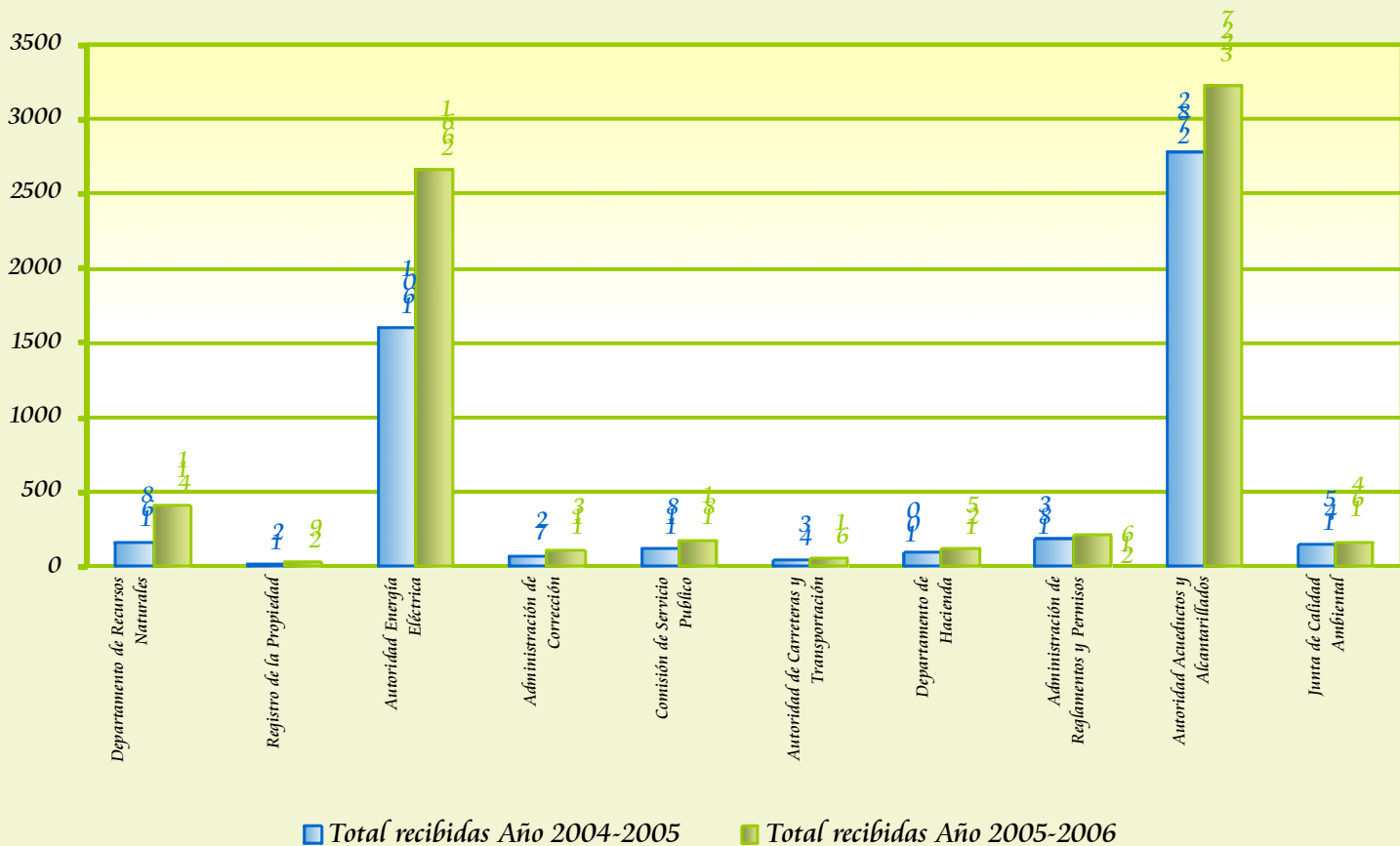
*Reclamaciones activas por seis meses o más
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006*



Aumento en reclamaciones recibidas
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006

Num	AGENCIAS	Año Fiscal		
		Total recibidas Año 2003-2004	Total recibidas Año 2004-2005	Porcentaje de aumento
1	Departamento de Recursos Naturales	168	411	145%
2	Registro de la Propiedad	12	29	142%
3	Autoridad Energía Eléctrica	1601	2661	66%
4	Administración de Corrección	72	113	57%
5	Comisión de Servicio Público	118	181	53%
6	Autoridad de Carreteras y Transportación	43	61	42%
7	Departamento de Hacienda	100	125	25%
8	Administración de Reglamentos y Permisos	183	216	18%
9	Autoridad Acueductos y Alcantarillados	2782	3227	16%
10	Junta de Calidad Ambiental	145	164	13%

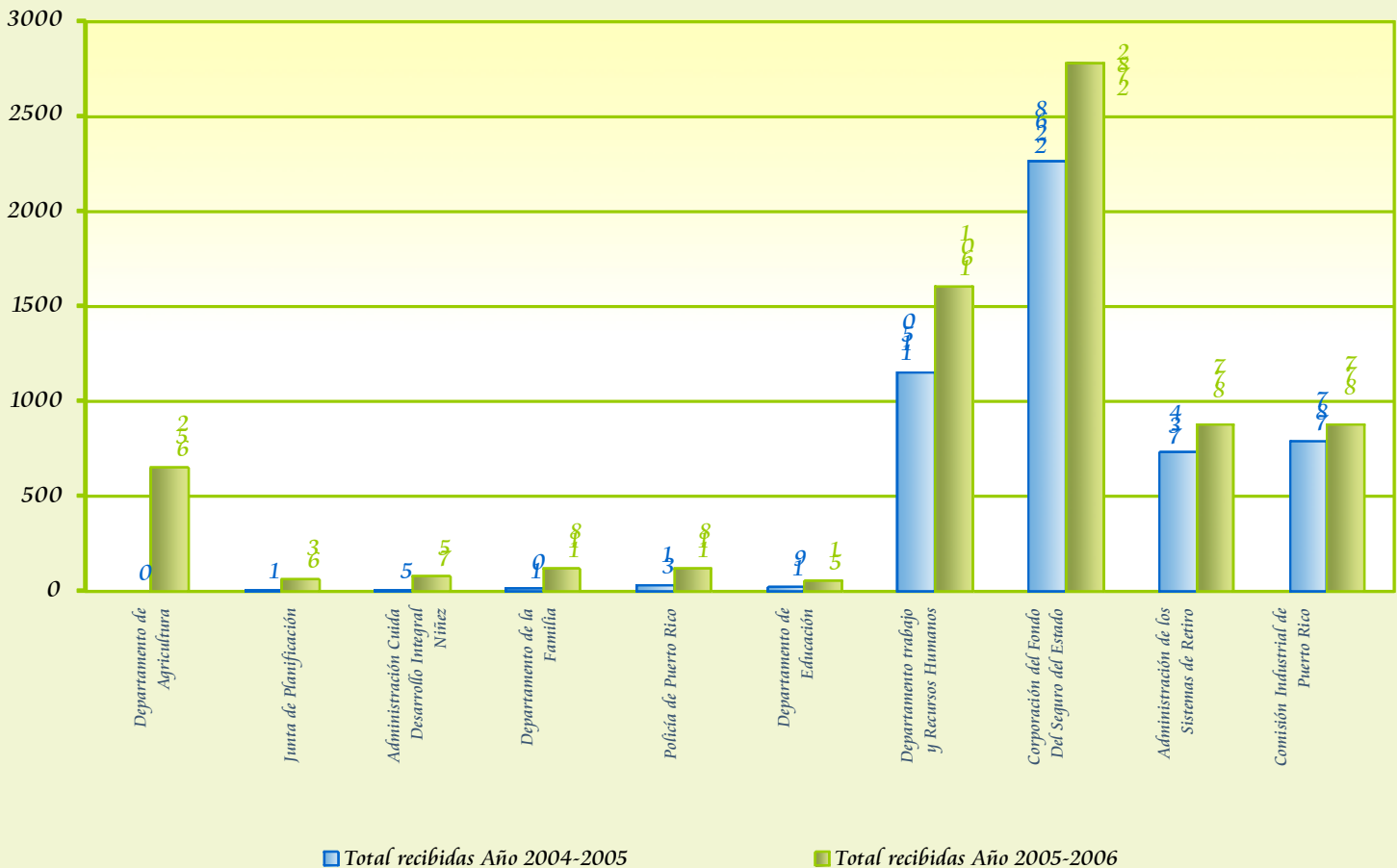
Aumento en reclamaciones recibidas
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006



*Reducción en reclamaciones recibidas
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006*

Num	AGENCIAS	Año Fiscal		
		Total reclamaciones recibidas Año Fiscal 2004-2005	Total reclamaciones recibidas Año Fiscal 2005-2006	Porcentaje de reducción
1	Departamento de Agricultura	118	4	97%
2	Junta de Planificación	75	14	81%
3	Administración Cuidado y Desarrollo Integral Niñez	51	13	75%
4	Departamento de la Familia	56	24	57%
5	Policía de Puerto Rico	877	443	49%
6	Departamento de Educación	877	539	39%
7	Departamento trabajo y Recursos Humanos	137	102	26%
8	Corporación del Fondo Del Seguro del Estado	717	537	25%
9	Administración de los Sistemas de Retiro	180	147	18%
10	Comisión Industrial de Puerto Rico	630	588	7%

*Reducción en reclamaciones recibidas
Años Fiscales 2004-2005 y 2005-2006*



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

Awimaldy González Mojica
Recepcionista

Oswaldo Díaz Maysonet
Chef

María Flores Aponte
Recepcionista

OFICINA DE INFORMÁTICA

Reuel García Rivera
Oficial de Informática

ÁREA ASESORAMIENTO LEGAL

Lcdó. Rolando Meléndez Aponte
Asesor Legal

Katty Molina Martínez
Asistente Administrativo

OFICINA DE FINANZAS

Ludm Díaz Sánchez
Directora

Grisselle Rodríguez Rodríguez
Analista de Contabilidad

Rita Pacheco Collado
Analista de Contabilidad

Nancy Batista Pagán
Analista Financiero

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Iña Angulo Labrador
Directora

Vanessa Valljo Rivera
Especialista en Recursos Humanos

Ilka Miranda Vázquez
Asistente de Recursos Humanos

ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

Carlos Burgos Ortiz
Supervisor

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

Adlin 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 Espénde Santisteban
Directora Área Institucional

Matilde Sánchez Franceschini
Investigadora Especial

Eric Ortiz Rosario
Investigador Especial

Nilda Avilés Cintrón
Investigadora

Tirza Villanueva Viust
Asistente Administrativo

Enid Rivera Echandý
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 Ruiz
Asistente Administrativo

Israel García Valentín
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Nilsa Vázquez Vélez
Directora

Hilala 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 Sautriago
Asistente Administrativo

Rosa Navarro Serrano
Asistente de Servicios Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Ivette Irizarry Romeo
Directora

Linda Hernández Vargas
Investigadora

Sara Liz del Toro Romeo
Investigadora

Mildred Estevez Villanueva
Investigadora

Jennie Cruz Seda
Asistente Administrativo

Maricarmen Rivera González
Asistente Administrativo

María Ortiz Olivo
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

Carlos Díaz Nieves
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, (787) 724-7373 ext. 2601, Fax (787) 817-1622

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, (787) 724-7373 ext. 2605, Fax (787) 743-4477

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, (787) 724-7373 ext. 2604, Fax (787) 850-7686

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, (787) 724-7373 ext. 2602, Fax (787) 265-5700

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
Calle Parque #34, Edificio Rivera, Bayamón, P.R.
Tel (787) 785-0120 (787) 785-0127, (787) 724-7373 ext. 2500, Fax (787) 785-0137

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, (787) 724-7373 ext. 2603, Fax (787) 842-4939

