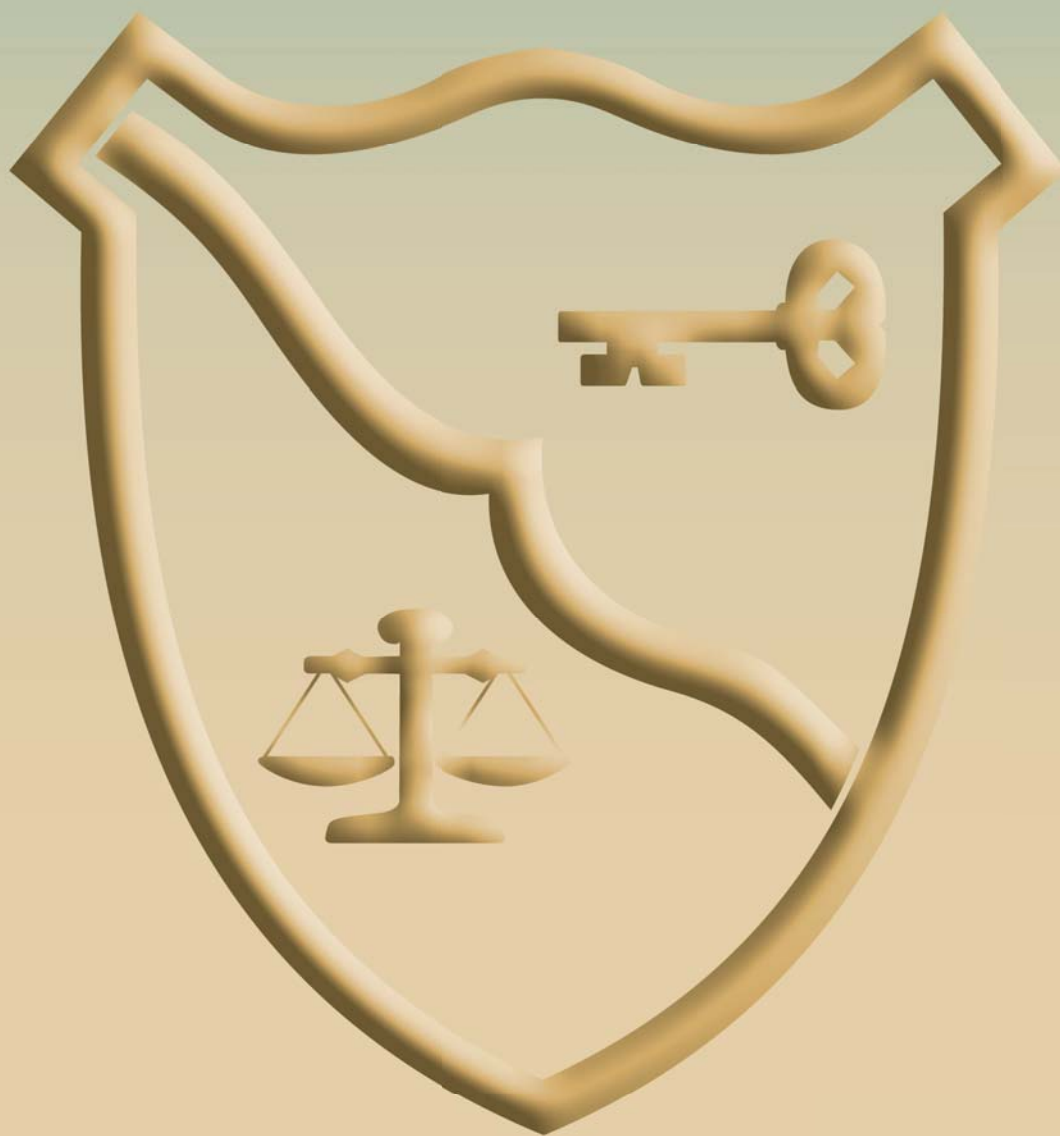


Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Oficina del Procurador del Ciudadano

TRIGÉSIMO PRIMER  
INFORME ANUAL  
2007-2008



HON. CARLOS JUAN LÓPEZ NIEVES  
Ombudsman



© 2009

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Oficina Procurador del Ciudadano  
PO Box 41088, San Juan, Puerto Rico 00940-1088  
Tel. 787-724-7373 • Fax 787-724-7386

Diseño y fotocomposición: Héctor R. Pérez

CARTA DE PRESENTACIÓN

INFORME ANUAL  
2007-2008

Carlos Juan López Nieves  
Procurador del Ciudadano



## Señor Gobernador y Presidentes de los Cuerpos Legislativos

Es para mí un placer y orgullo, en ocasión de celebrar el 31 aniversario de la fundación de la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman), presentarles el Trigésimo Primer Informe Anual correspondiente al año fiscal 2007-2008, que recoge la labor realizada por esta Oficina y el comportamiento de las Agencias de la Rama Ejecutiva del Estado Libre Asociado de Puerto Rico en la prestación de sus servicios.

Desde su creación esta oficina le ha brindado un valioso servicio al País aportando para el mejoramiento del servicio público a través de las múltiples gestiones que realiza. Desde el 17 de julio de 1998, fecha en que fui nombrado Ombudsman, inicié un proceso para uniformar el sistema operacional de la Oficina y modernizar las instalaciones físicas. Creamos el Código de Derechos Humanos para que las decisiones tomadas por las agencias sobre las solicitudes de servicios de los ciudadanos se atendieran como una violación de derechos humanos.

Para ofrecer atención especial a las reclamaciones hechas por mujeres creamos la Red de Mujeres, y el Centro para recoger estadísticas de los problemas que aquejan a las personas mayores. También creamos las Procuradurías Especializadas en Asuntos Ambientales, Servicios Básicos Esenciales y el Procurador de Pequeños Negocios para administrar la Ley 454 del 28 de diciembre de 2000, conocida como la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio.

En adición, hemos estado participando en casos de interés general actuando como amigos de la corte para que se reivindiquen los derechos de nuestros ciudadanos.

La más reciente de las aportaciones a esta institución ha sido la implantación de un programa para la mecanización de los sistemas operacionales de esta oficina (MAS) cuya tecnología nos ha permitido tener disponible al momento los datos estadísticos de todas nuestras oficinas y agilizar más aún los servicios a la ciudadanía.

Debo señalar que durante los últimos años hemos confrontado situaciones con funcionarios de la Rama Ejecutiva intentando obstaculizar nuestras gestiones. Sin embargo, combatimos las mismas a través de los foros correspondientes para salvaguardar los derechos de nuestros conciudadanos a recibir los servicios de excelencia que el gobierno viene obligado a prestar. Estoy seguro que a partir de enero de 2009 tendremos la cooperación necesaria para lograr nuevamente obtener la confianza del pueblo en sus instituciones de gobierno.

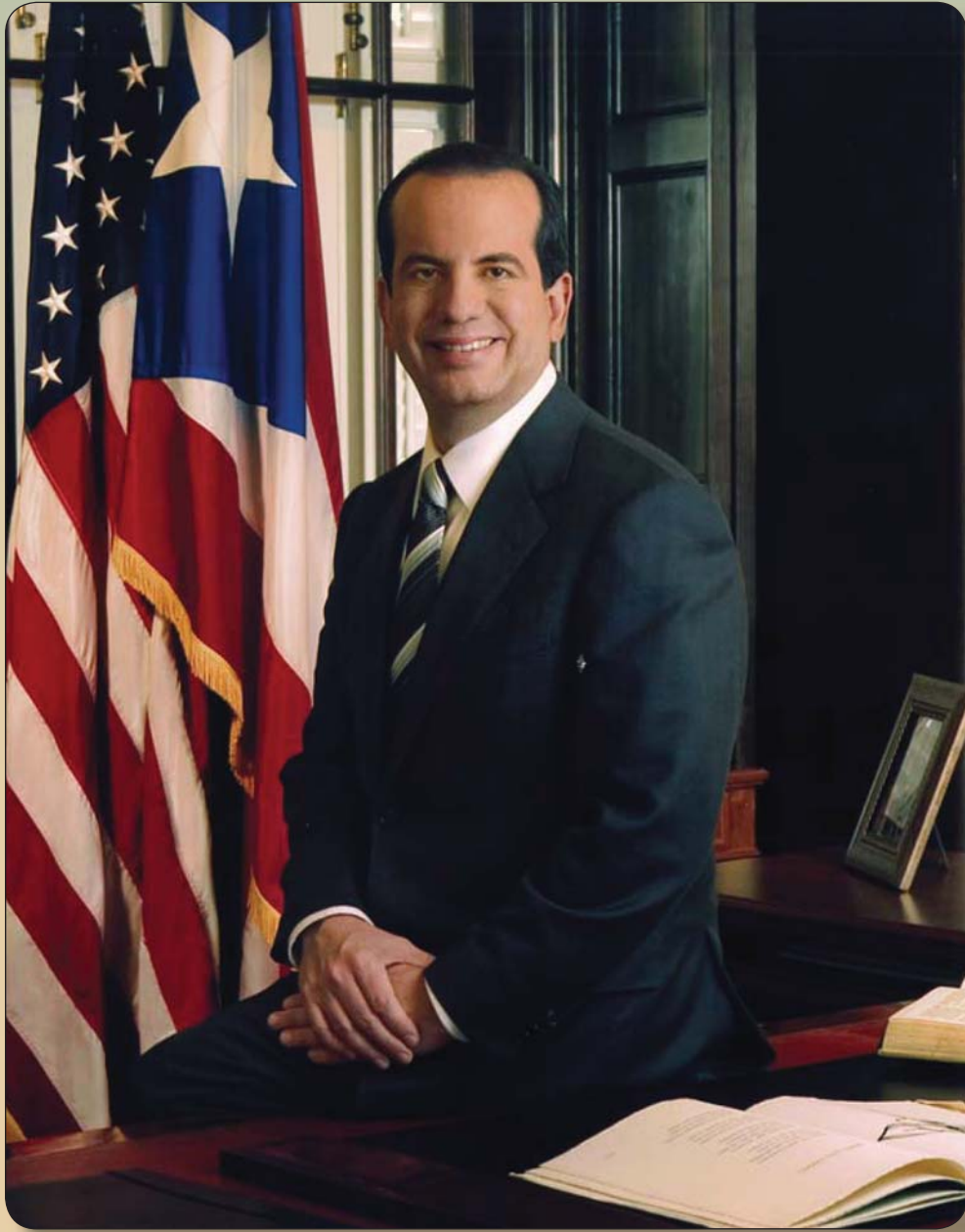


Carlos J. López Nieves

Procurador del Ciudadano

Estado Libre Asociado de Puerto Rico





HON. ANÍBAL ACEVEDO VILÁ

*Gobernador de Puerto Rico*







HON. CARLOS JUAN LÓPEZ NIEVES

*Ombudsman de Puerto Rico*



# TABLA DE CONTENIDO

	CARTA DE PRESENTACIÓN . . . . .	3
<b>I</b>	<b>ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN . . . . .</b>	<b>13</b>
	Base legal de la Oficina del Procurador del Ciudadano . . . . .	18
	Jurisdicción . . . . .	18
	Estructura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico . . . . .	19
<b>II</b>	<b>OFICINAS REGIONALES . . . . .</b>	<b>21</b>
	Oficina Regional de Arecibo. . . . .	23
	Oficina Regional de Bayamón. . . . .	26
	Oficina Regional de Caguas . . . . .	29
	Oficina Regional de Humacao . . . . .	32
	Oficina Regional de Mayagüez . . . . .	35
	Oficina Regional de Ponce . . . . .	38
	Oficina Regional de San Juan . . . . .	41
<b>III</b>	<b>DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES . . . . .</b>	<b>45</b>
	Desglose de Investigaciones Especiales recibidas . . . . .	51
<b>IV</b>	<b>DIVISIÓN LEGAL . . . . .</b>	<b>53</b>
<b>V</b>	<b>PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS AMBIENTALES . . . . .</b>	<b>59</b>
	Total de casos recibidos . . . . .	61
	Total de casos por derechos y figuras . . . . .	61
<b>VI</b>	<b>PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS BÁSICOS ESENCIALES . . . . .</b>	<b>65</b>
	Total de casos atendidos . . . . .	67
	Total de casos por derechos y figuras . . . . .	67

<b>VII</b>	<b>PROCURADURÍA PEQUEÑOS NEGOCIOS</b> . . . . .	71
	Total de casos recibidos . . . . .	73
	Total de casos por derechos y figuras . . . . .	73
<b>VIII</b>	<b>PERSONAS DE EDAD AVANZADA</b> . . . . .	79
	Total de casos recibidos . . . . .	81
<b>IX</b>	<b>RED DE DEFENSORÍA DE MUJERES</b> . . . . .	85
	Casos año fiscal 2007-2008 . . . . .	87
<b>X</b>	<b>TOTAL DE CASOS - AÑO FISCAL 2007-2008</b> . . . . .	89
<b>XI</b>	<b>MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS</b> . . . . .	95
<b>XII</b>	<b>MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES CERRADAS</b> . . . . .	101
<b>XIII</b>	<b>RECLAMACIONES POR DERECHOS HUMANOS</b> . . . . .	107
<b>XIV</b>	<b>DIEZ AGENCIAS CON EL MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES</b> . . . . .	117
<b>XV</b>	<b>IMPACTO ECONÓMICO</b> . . . . .	135
<b>XVI</b>	<b>ESTADÍSTICAS</b> . . . . .	139
	Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas - 2006-07 y 2007-08 . . . . .	141
	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos - 2006-07 y 2007-08 . . . . .	142
	Reclamaciones activas por seis meses o más - 2006-07 y 2007-08 . . . . .	143
	Aumento en reclamaciones recibidas - 2006-07 y 2007-08 . . . . .	144
	Reducción en reclamaciones recibidas - 2006-07 y 2007-08 . . . . .	145
<b>XVII</b>	<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> . . . . .	147
	Direcciones Oficinas Regionales . . . . .	150

# I

## ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

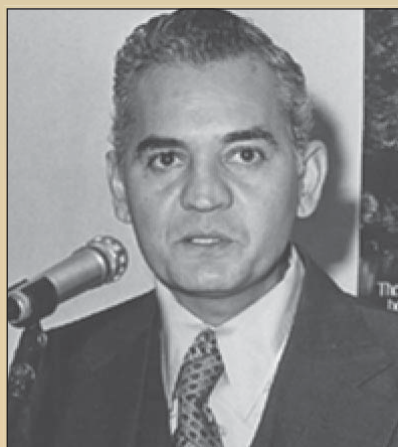




# ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

**D**esde su creación, la Oficina del Procurador del Ciudadano ha sufrido grandes cambios, tanto en su estructura organizacional así como en los servicios que brinda a la ciudadanía.

En su comienzo, el Licenciado Carlos A. Pesquera fue el primer Ombudsman de Puerto Rico. Se le tomó juramento el 28 de diciembre de 1977, pero no fue hasta el 1ro de febrero del año siguiente que la Oficina abrió sus puertas a la ciudadanía.



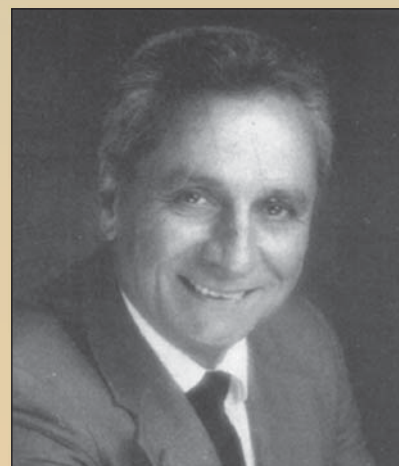
**1978-1985**

**Licdo. Carlos A. Pesquera**  
(Que en paz descanse)

Fue durante la incumbencia del primer Ombudsman, el licenciado Pesquera, que la Oficina tomó forma. Éste tuvo a su cargo la ubicación de las instalaciones físicas de la Oficina, la estructuración organizacional del personal y el reto de dar a conocer los servicios

Ley Orgánica le había otorgado.

En el año 1985 fue nombrado el segundo Ombudsman, el Licenciado Adolfo de Castro, quien, a pesar de dichas limitaciones, pudo cumplir con su misión reparadora de agravios presentados por los ciudadanos con las Agencias de la Rama Ejecutiva.



**1985-1998**

**Licdo. Adolfo R. de Castro**

a la ciudadanía. La Oficina comenzó a operar con un presupuesto de \$500,000, y durante su primer año se atendieron 2,067 casos.

La figura del Ombudsman, aunque había sido creada con unos poderes fiscalizadores, los mismos se estaban viendo afectados ya que la Oficina estaba operando bajo el mando de la Rama Ejecutiva, afectado así la independencia funcional y autonomía en el desempeño de las funciones que la propia



**1998 al 2008**

**Carlos J. López Nieves**

El 16 de marzo de 1987 se firmó la Ley Núm. 16, adscribiendo la Oficina del Procurador del Ciudadano a la Rama Legislativa y desvinculándola claramente de la Rama Ejecutiva. Esto clarificó el poder del Ombudsman de presentar acciones reparadoras en beneficio de los ciudadanos, frente a las Agencias del Gobierno, y a su vez llevar a cabo investigaciones frente a actos administrativos injustos y contrarios a la Ley.

En aquel momento hubo una intensa campaña promocional y de educación a la ciudadanía, cuyo lema se conoció como “No se queje si no se queja”, en torno a la misión y figura del Ombudsman, así como de su compromiso con la ciudadanía.

En el año 1998, fue nombrado el agrónomo Carlos J. López Nieves, como Ombudsman de Puerto Rico, quien comenzó una notable transformación en la Oficina del Procurador del Ciudadano.

Como primer cambio, transformó el Logo de la Oficina con colores azul, amarillo, verde y marrón representando el cielo, el sol y la campiña tropical, respectivamente. Incluyó la frase “Magistrado del Pueblo”, la cual describe la función del Ombudsman como juzgador del reclamo del ciudadano ante el gobierno, iniciando así la nueva visión e imagen de la Oficina.

Al percatarse de la estructura organizacional de la Oficina inicia una reestructuración en la misma para agilizar la prestación de los servicios en beneficio de la ciudadanía en general. Interesado en la calidad de los servicios que brindamos, se remodelan y relocalizan las instalaciones, tanto de la Oficina Central, como de las Oficinas Regionales, proveyendo al personal el equipo adecuado para su funcionamiento.

Como parte de la revisión de los trámites investigativos y de reclamación, se enmendaron, crearon y promulgaron varios reglamentos y órdenes administrativas para agilizar y uniformar todos los procedimientos de la Oficina. Los reglamentos enmendados y creados fueron: el Reglamento de Reclamaciones, Reglamento de Investigaciones Especiales, el Reglamento del Procedimiento de Acción Remediativa Especial, Reglamento de Compras, entre otros.

Además, estableció nuevos parámetros de medición para conocer la efectividad de las agencias investigadas e intervenidas en la solución de las reclamaciones presentadas ante ellas. Ante la preocupación con la legislación aprobada en nuestro país, y sintiendo un genuino compromiso al respecto, comenzó la evaluación de Proyectos

de Ley sometidos por los Cuerpos Legislativos. Creó el cargo de “Facilitador del Pueblo”, el cual responde al funcionario de la alta gerencia nombrado por el Jefe de la Agencia y juramentado por el Ombudsman, para coordinar asuntos, atender referidos de vital importancia y dar seguimiento a los requerimientos de esta Oficina.

Con el fin de brindar especial atención a situaciones prevalecientes en una agencia que afectan los servicios prestados a la ciudadanía, se dio a la tarea de establecer la División de Investigaciones Especiales. De igual manera, implantó el Proyecto de Acción Remediativa Especial (P.A.R.E.), con el propósito de que las agencias presentaran medidas correctivas a los hallazgos y recomendaciones resultantes de las investigaciones realizadas por la Oficina del Procurador. Creó el registro de Ombudsman Honorarios, ampliando los nombramientos de éstos a miembros de la Sociedad Civil. De esta manera, estableció un eslabón entre la comunidad y los reclamos de éstas y nuestra Oficina.

Internamente, estableció el Primer Plan de Reclasificación y Retribución de la Oficina, logrando uniformidad e igualdad en la retribución entre empleados que realizan las mismas labores. Proveyó al personal de equipo tecnológico avanzado como computadoras, brindando adiestramientos necesarios para el buen funcionamiento del mismo, y a su vez facilitando y aumentando la efectividad del trabajo.

Permitió la radicación de reclamaciones por teléfono, fax, a través de terceras personas, carta, radio, TV y correo electrónico, logrando así mayor accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta la Oficina. Facultó a los investigadores para radicar reclamaciones por iniciativa propia e implantó, además, el servicio de tarjetas pre-dirigidas y pre-pagadas mediante un acuerdo con el Gobierno Federal (único acuerdo de este tipo con esta instrumentalidad). Permitió el que se brindara el servicio al público las 24 horas del día y comunicación directa de la Oficina Central con las Regionales, a través de líneas especiales y de envíos electrónicos.



Con el propósito de educar al público y brindarles un mejor servicio, se han realizado múltiples acuerdos de colaboración con medios de comunicación, periódicos nacionales y regionales, organizaciones e instituciones. Entre éstos estuvieron el Programa de “Dígaselo al Ombudsman”, frase que institucionalizó para describir nuestros servicios.

Estableció la red de comunicaciones telefónicas permitiendo la interconexión de las Oficinas Regionales con la Oficina Central. Interesado en la calidad de vida de sus empleados, concedió a éstos un aumento para llevar la aportación patronal de la Procuraduría al Plan Médico a \$300.00.

Instituyó la figura de Procuradores Especializados, por lo que hoy día contamos con un Procurador Ambiental, quien atenderá e intervendrá en todas las reclamaciones y asuntos administrativos de las Agencias Gubernamentales, responsables de velar por el cumplimiento de la política pública establecida por el Gobierno para la conservación del ambiente. De igual forma lo hizo con el Procurador de Servicios Básicos Esenciales, con el propósito de atender asuntos relacionados con servicios básicos como lo son el agua y la luz. Por último, nombró y organizó la Oficina del Procurador de Pequeños Negocios, quien representa y defiende al pequeño comerciante ante las leyes y reglamentaciones de las agencias o instrumentalidades.

Otro cambio significativo se produjo al incorporar a las gestiones de la Oficina el Código de Derechos Humanos. El mismo tiene el propósito de promocionar la protección de los Derechos Humanos del ciudadano mediante la concientización del funcionario de la agencia reclamada, evitando así en el futuro atropellos contra los ciudadanos y categorizando los agravios.

Creó la Red de Defensoría de la Mujer con el propósito de educar y apoyar al género, evitando patrones de maltrato, en coordinación con otras Redes de Defensoría en Iberoamérica. Dicha Red promueve el que las agencias del gobierno aseguren el cumplimiento de los derechos humanos, la no discriminación, la igualdad y equidad para la mujer.

Pensando en la necesidad y demanda ciudadana de dicho sector, inauguró la Oficina Regional de San Juan. Atemperando la Oficina a las necesidades actuales de la ciudadanía, creó el Web-site de la Procuraduría en la Internet para facilitar al público la radicación de reclamaciones y la obtención de información sobre los servicios que brinda nuestra Oficina. Impulsó la celebración de Conferencias Magistrales para dar a conocer la labor de la Oficina y conceder reconocimiento a las agencias y empleados sobresalientes. Inició una nueva fase dentro de las funciones que realiza nuestra Oficina al comparecer en los Tribunales en controversias de ciudadanos con el gobierno central como amigo de la corte. A través de este mecanismo, se han conseguido sentencias favorables en demandas instadas ante el Tribunal de Justicia.

Se brindó justicia al establecer un nuevo plan de retribución y clasificación, cambiando las circunstancias pasadas de empleados de confianza de libre remoción a la posibilidad de plazas de carrera con seguridad laboral y permanencia a los empleados de la Oficina del Procurador.

Para el año 2001, organizó el VI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman en San Juan, Puerto Rico, con la participación de varios países de Iberoamérica.

A nivel internacional han sido múltiples sus logros. Entre los mismos está el haber formado parte del Consejo Directivo de la United States Ombudsman Association (USOA) y comparecer ante las Naciones Unidas logrando una participación de la Oficina como miembro observador en asuntos de derechos humanos.

Uno de los mayores logros consistió en lograr una asignación presupuestaria para implantar un sistema automático para el registro de los servicios referentes a las reclamaciones, orientaciones y coordinaciones e información de los expedientes de casos, en una base de datos la cual facilita el flujo de las operaciones y la producción de estadísticas. Al día de hoy, dicho sistema es una realidad la cual ha transformado y mejorado los servicios de la

Oficina del Procurador del Ciudadano.

A través de los años han sido muchos los cambios realizados en la Oficina del Procurador del Ciudadano, pero durante treinta un años ha imperado el valor, el compromiso y la dedicación de unos servidores públicos que han hecho valer la Ley, defendiendo los derechos del pueblo de Puerto Rico.

## Base legal de la Oficina del Procurador del Ciudadano

La Base Legal de la Oficina del Procurador del Ciudadano se fundamenta en el artículo II, Sección 4 de la Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico, la cual dice que: “No se aprobará ley alguna que restrinja la libertad de palabra o de prensa o el derecho del pueblo a reunirse en asamblea pacífica y pedir al gobierno la reparación de agravios”.

Para facilitar al ciudadano ese derecho constitucional que le asiste de pedir reparación de agravios al gobierno, se firma la Ley 134 de 30 de junio de 1977. Dicho estatuto crea la Oficina del Procurador del Ciudadano y autoriza a ejercer todos los poderes inherentes a dicho 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 personalmente 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.

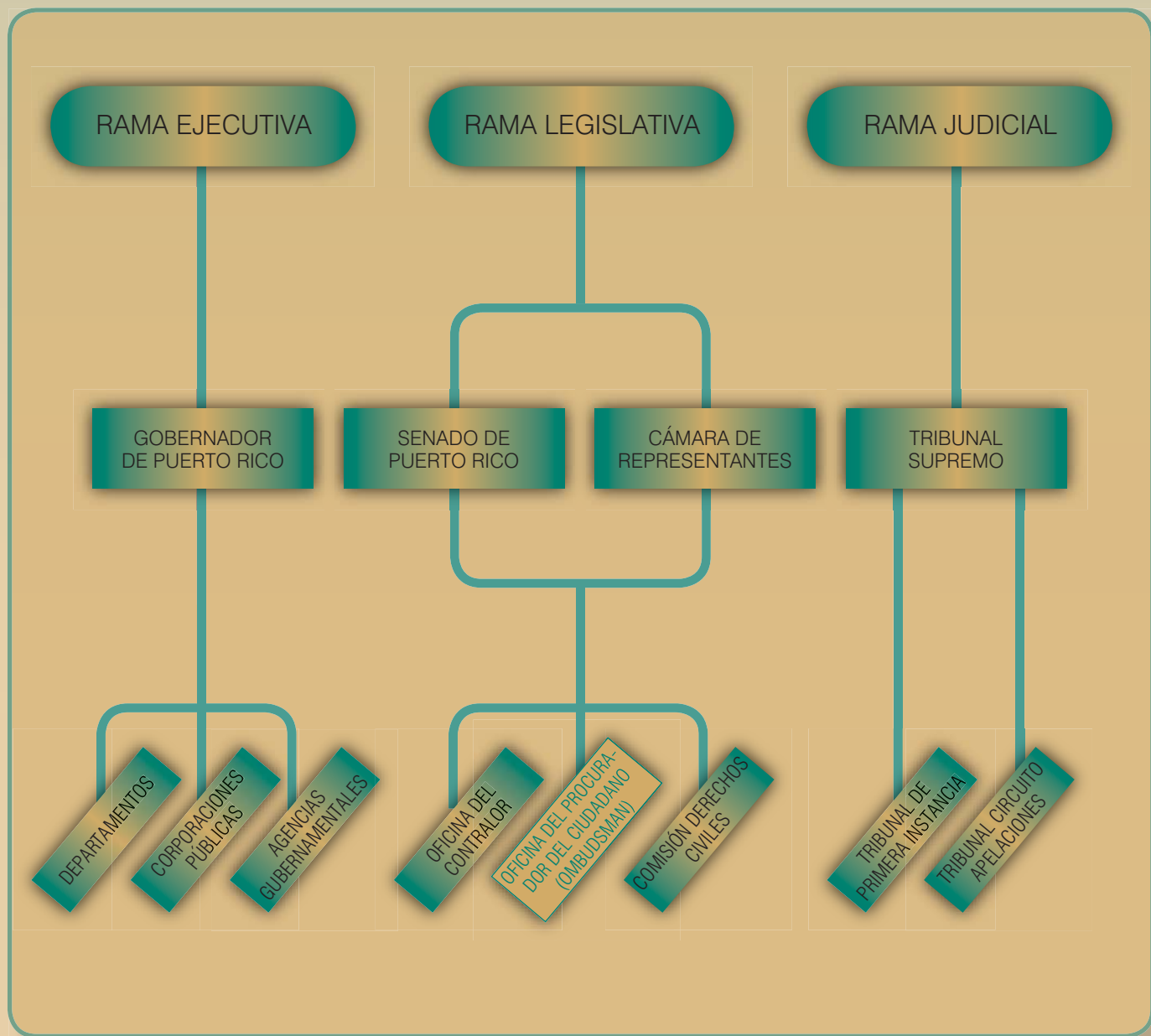
El Tribunal Supremo ha sido enfático al establecer que el concepto fundamental de la institución del Ombudsman es que los ciudadanos tengan libre acceso a los servicios de un Procurador justo, íntegro e insobornable, legalmente facultado para emitir críticas públicas y, muy especialmente, para iniciar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

1. 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.
2. Investigar cualquier acto administrativo que aparente:
  - a) ser contrario a la Ley o los reglamentos;
  - b) ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio;
  - c) estar basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes;
  - d) no estar acompañado de una adecuada exposición de razones cuando la Ley o los reglamentos lo requiera;
  - e) ser ejecutado en una forma ineficiente o errónea;
2. Evaluar si las recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su posible implantación.
3. Tomar juramentos y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia.
4. Requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función.
5. 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





*O*mbudsman

# II

## OFICINAS REGIONALES



## OFICINAS REGIONALES:



# OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo, Utuado, Arecibo,  
 Barceloneta, Florida, Ciales, Manatí, Vega Baja, Morovis

## TOTAL CASOS RECIBIDOS 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
1,979	2,292	579	4,850

## TOTAL DE CASOS ATENDIDOS 2007-2008

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2007-2008	Total de Casos Atendidos
438	4850	5,288

## IMPACTO ECONÓMICO

Total de Reclamaciones Cerradas	Impacto Económico
1,880	\$4,108,686.87

## Casos recibidos por derechos humanos y figuras Oficina Regional de Arecibo • Año Fiscal 2007-2008

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>I. Derechos Básicos</b>				
1. Dignidad	0	0	0	0
2. Igualdad	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II. Derechos Individuales</b>				
3. Vida y Seguridad	0	0	1	1
4. Integridad	0	1	3	4
5. Honor	0	0	1	1
6. Intimidad	1	0	4	5
7. Desplazamiento	1	1	0	2
8. Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>13</b>

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>III. Derechos de Participación</b>				
9. Comunicación	0	0	46	46
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12. Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>46</b>
<b>IV. Derechos Económicos</b>				
13. Propiedad	71	136	163	370
14. Empresa	8	19	9	36
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>155</b>	<b>172</b>	<b>406</b>
<b>V. Derechos Laborales</b>				
15. Trabajo	762	316	49	1127
16. Sindicación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>762</b>	<b>316</b>	<b>49</b>	<b>1127</b>
<b>VI. Derechos Sociales</b>				
17. Educación	2	17	1	20
18. Cultura	0	0	1	1
19. Salud	20	39	26	85
20. Vivienda	555	1364	157	2076
21. Medio Ambiente	27	15	17	59
22. Familia	32	52	5	89
23. Consumo	2	8	20	30
<b>Total</b>	<b>638</b>	<b>1495</b>	<b>227</b>	<b>2360</b>
<b>VII. Derechos Colectivos</b>				
24. Niñez y Adolescencia	0	3	2	5
25. Personas de Edad Avanzada	12	35	7	54
26. Discapacitados	4	6	3	13
27. Reclusos	3	6	0	9
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>81</b>
<b>VIII. Derechos de los Administrados</b>				
28. Transparencia	109	104	35	248
29. Procedimiento	10	29	11	50
30. Eficacia	360	141	17	518
<b>Total</b>	<b>479</b>	<b>274</b>	<b>63</b>	<b>816</b>
<b>IX. Derechos de la Mujer</b>				
31. Mujer	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Totales</b>	<b>1979</b>	<b>2292</b>	<b>579</b>	<b>4850</b>



## RECLAMACIÓN SOBRESALIENTE

Núm. Reclamación: ARE 07-03966-173

Agencia: Autoridad de Carreteras

Asunto: Dilación en corregir situación que provoca inundaciones en el Barrio Barrancas, Urb. Jardines y Vista Azul en Arecibo.

Derecho: Derecho Social de Vivienda

Impacto Económico: \$240,000.00

El proyecto de expansión de la Carretera 653 en Arecibo provocó serios problemas de inundaciones creados por la charca que construyera la Autoridad de Carreteras a los fines de recoger y retener las aguas de escorrentías. Por tal razón, nuestra Oficina inició una investigación a modo propio para defender los derechos de los residentes y dueños de negocios afectados por la situación.

Para febrero de 2005 nuestra Oficina trabajó en una investigación (04-03191-04-03202), para la cual la Auto-

ridad de Carreteras se había comprometido a establecer un sistema de bombeo para drenar el agua de la charca, y tres años después de lo acordado, no se materializó.

Por tal razón, en este caso la Oficina logró que se instalara dicho sistema de bombeo, evitando así nuevas inundaciones en el área. En estos momentos los trabajos de expansión de la Carretera 653 se encuentran en su etapa final, sin ocasionar más problemas a los residentes.



# OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Bayamón, Cataño, Corozal, Guaynabo, Dorado, Naranjito, Toa Alta,  
Toa Baja y Vega Alta

## TOTAL CASOS RECIBIDOS 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
1,017	2300	890	4,207

## TOTAL DE CASOS ATENDIDOS 2007-2008

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2007-2008	Total de Casos Atendidos
649	4,207	4,856

## IMPACTO ECONÓMICO

Total de Reclamaciones Cerradas	Impacto Económico
759	\$2,402,481.84

## Casos recibidos por derechos humanos y figuras Oficina Regional de Bayamón • Año Fiscal 2007-2008

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>I. Derechos Básicos</b>				
1. Dignidad	0	0	2	2
2. Igualdad	0	1	1	2
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>II. Derechos Individuales</b>				
3. Vida y Seguridad	8	4	2	14
4. Integridad	1	3	6	10
5. Honor	0	0	4	4
6. Intimidad	0	2	5	7
7. Desplazamiento	0	0	0	0
<b>8. Pensamiento</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>36</b>

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>III. Derechos de Participación</b>				
9. Comunicación	0	1	72	73
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12. Participación	0	1	1	2
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>73</b>	<b>75</b>
<b>IV. Derechos Económicos</b>				
13. Propiedad	62	79	155	296
14. Empresa	75	9	16	100
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>88</b>	<b>171</b>	<b>396</b>
<b>V. Derechos Laborales</b>				
15. Trabajo	231	132	78	441
16. Sindicación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>132</b>	<b>78</b>	<b>441</b>
<b>VI. Derechos Sociales</b>				
17. Educación	13	16	3	32
18. Cultura	1	0	1	2
19. Salud	8	26	31	65
20. Vivienda	361	1674	102	2137
21. Medio Ambiente	19	18	24	61
22. Familia	21	50	5	76
23. Consumo	3	18	171	192
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>1802</b>	<b>337</b>	<b>2565</b>
<b>VII. Derechos Colectivos</b>				
24. Niñez y Adolescencia	3	3	2	8
25. Personas de Edad Avanzada	4	12	11	27
26. Discapacitados	3	5	5	13
27. Reclusos	0	1	1	2
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>50</b>
<b>VIII. Derechos de los Administrados</b>				
28. Transparencia	67	144	153	364
29. Procedimiento	7	31	9	47
30. Eficacia	130	69	30	229
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>244</b>	<b>192</b>	<b>640</b>
<b>IX. Derechos de la Mujer</b>				
31. Mujer	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totales</b>	<b>1017</b>	<b>2300</b>	<b>890</b>	<b>4207</b>

## RECLAMACIÓN SOBRESALIENTE

Núm. Reclamación: AMN 06-02137-720

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Asunto: Dilación en atender reclamación sobre desborde de aguas negras

Derecho: Derecho Social de Vivienda

Impacto Económico: \$94,366.54

Una ciudadana solicitó la intervención de la Oficina del Ombudsman por el desborde aguas negras dentro de su residencia, ante la inacción de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de solucionarle su problema. A pesar de sus reclamos ante la agencia, éstos no habían atendido las condiciones pésimas de salubridad que estaban afectando a dicha residente.

tando a dicha residente.

Luego de la intervención de la Oficina del Ombudsman, el caso fue asignado para realizar un proyecto de reemplazo de líneas sanitarias, logrando así restablecer la calidad de vida de dicha familia.



# OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas, Barranquitas, Orocovis, Aibonito,  
Cidra, Cayey, Comerío, Arroyo y Guayama

## TOTAL CASOS RECIBIDOS 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
1973	985	279	3,237

## TOTAL DE CASOS ATENDIDOS 2007-2008

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2007-2008	Total de Casos Atendidos
464	3,237	3,701

## IMPACTO ECONÓMICO

Total de Reclamaciones Cerradas	Impacto Económico
1,314	\$2,052,573.17

## Casos recibidos por derechos humanos y figuras Oficina Regional de Caguas • Año Fiscal 2007-2008

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>I. Derechos Básicos</b>				
1. Dignidad	0	0	0	0
2. Igualdad	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>II. Derechos Individuales</b>				
3. Vida y Seguridad	3	4	3	10
4. Integridad	1	0	0	1
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	0	0	1	1
7. Desplazamiento	0	0	0	0
8. Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>III. Derechos de Participación</b>				
9. Comunicación	2	2	47	51
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12. Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>47</b>	<b>51</b>
<b>IV. Derechos Económicos</b>				
13. Propiedad	61	44	44	149
14. Empresa	517	17	29	563
<b>Total</b>	<b>578</b>	<b>61</b>	<b>73</b>	<b>712</b>
<b>V. Derechos Laborales</b>				
15. Trabajo	347	43	18	408
16. Sindicación	0	3	0	3
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>411</b>
<b>VI. Derechos Sociales</b>				
17. Educación	39	6	0	45
18. Cultura	0	0	0	0
19. Salud	18	16	6	40
20. Vivienda	749	716	67	1532
21. Medio Ambiente	15	8	8	31
22. Familia	37	17	0	54
23. Consumo	2	4	19	25
<b>Total</b>	<b>860</b>	<b>767</b>	<b>100</b>	<b>1727</b>
<b>VII. Derechos Colectivos</b>				
24. Niñez y Adolescencia	0	0	0	0
25. Personas de Edad Avanzada	5	3	3	11
26. Discapacitados	10	6	5	21
27. Reclusos	1	3	0	4
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>36</b>
<b>VIII. Derechos de los Administrados</b>				
28. Transparencia	39	50	17	106
29. Procedimiento	10	16	5	31
30. Eficacia	117	27	7	151
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>93</b>	<b>29</b>	<b>288</b>
<b>IX. Derechos de la Mujer</b>				
31. Mujer	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totales</b>	<b>1973</b>	<b>985</b>	<b>279</b>	<b>3237</b>

## RECLAMACIÓN SOBRESALIENTE

Núm. Reclamación: CAG 03-01535-173

Agencia: Autoridad de Carreteras

Asunto: Reparación Carretera Número 30

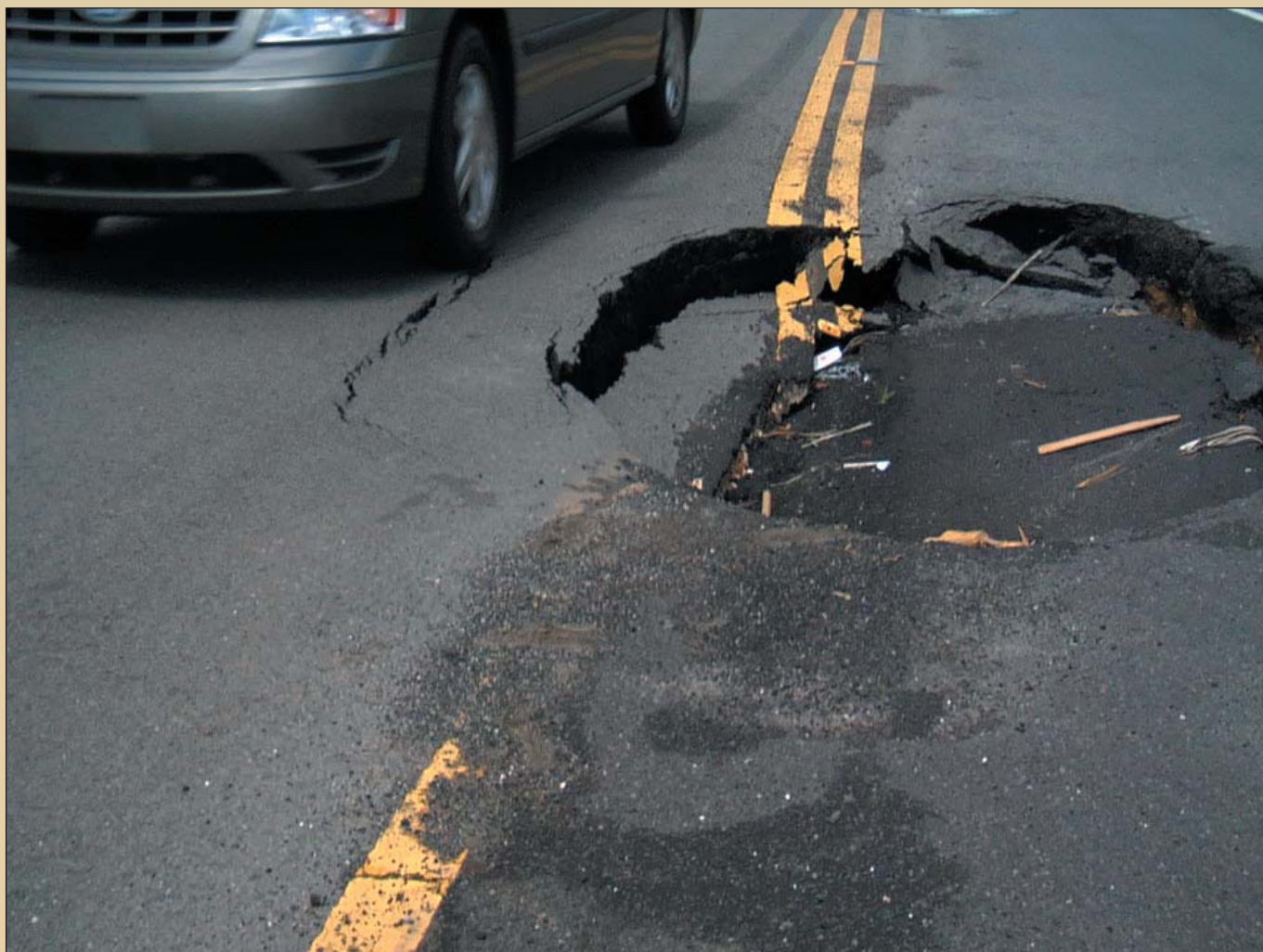
Derecho: Individual de Vida

Impacto Económico: \$23,603,000.00

Transeúntes de la Carretera Número 30, autopista que conduce de Caguas a Gurabo, solicitaron la intervención de la Oficina del Ombudsman en Caguas. La Oficina, por iniciativa propia solicitó la reparación de dicha ruta, ya que estaba totalmente deteriorada, ocasionando daños irreparables y deterioro de gomas y piezas de los vehículos que transitan diariamente por dicha ruta.

A raíz de dicha intervención, la Autoridad de Carreteras comenzó un proyecto de ensanche de los puen-

tes número 986 y 987 que pasan sobre el Río Grande de Loíza, pavimentación mediana, construcción de barrera central e instalación de alumbrado en el Expreso Cruz Ortiz Estela (Unidad I), ensanche de puentes 989 y 990 que pasan sobre el Río Cagüitas, ensanche de la Carretera PR 30 Expreso Cruz Ortiz Estela, Caguas a Gurabo. La Fase II incluye en ensanche a seis carriles y en la Fase III, mejoras a intersecciones en la Avenida José Mercado, Carretera PR-181 y acceso principal de Gurabo.



# OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Humacao, Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo, Las Piedras, Juncos, Yabucoa, Maunabo y Patillas

## TOTAL CASOS RECIBIDOS 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
1,497	1,251	411	3,159

## TOTAL DE CASOS ATENDIDOS 2007-2008

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2007-2008	Total de Casos Atendidos
332	3,159	3,491

## IMPACTO ECONÓMICO

Total de Reclamaciones Cerradas	Impacto Económico
1,331	\$2,842,721.04

## Casos recibidos por derechos humanos y figuras Oficina Regional de Humacao • Año Fiscal 2007-2008

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>I. Derechos Básicos</b>				
1. Dignidad	0	0	0	0
2. Igualdad	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>II. Derechos Individuales</b>				
3. Vida y Seguridad	1	0	0	1
4. Integridad	0	1	0	1
5. Honor	0	1	3	4
6. Intimidad	0	2	3	5
7. Desplazamiento	0	0	1	1
8. Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>12</b>



Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>III. Derechos de Participación</b>				
9. Comunicación	0	13	64	77
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12. Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>64</b>	<b>77</b>
<b>IV. Derechos Económicos</b>				
13. Propiedad	82	93	97	272
14. Empresa	33	19	2	54
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>112</b>	<b>99</b>	<b>326</b>
<b>V. Derechos Laborales</b>				
15. Trabajo	412	76	25	513
16. Sindicación	0	3	1	4
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>79</b>	<b>26</b>	<b>517</b>
<b>VI. Derechos Sociales</b>				
17. Educación	3	3	1	7
18. Cultura	0	0	0	0
19. Salud	22	19	8	49
20. Vivienda	738	886	72	1696
21. Medio Ambiente	23	16	5	44
22. Familia	41	26	1	68
23. Consumo	1	0	64	65
<b>Total</b>	<b>828</b>	<b>950</b>	<b>151</b>	<b>1929</b>
<b>VII. Derechos Colectivos</b>				
24. Niñez y Adolescencia	0	2	1	3
25. Personas de Edad Avanzada	3	5	5	13
26. Discapacitados	2	3	3	8
27. Reclusos	2	1	0	3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>27</b>
<b>VIII. Derechos de los Administrados</b>				
28. Transparencia	66	50	39	155
29. Procedimiento	1	5	3	9
30. Eficacia	66	27	12	105
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>82</b>	<b>54</b>	<b>269</b>
<b>IX. Derechos de la Mujer</b>				
31. Mujer	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totales</b>	<b>1497</b>	<b>1251</b>	<b>411</b>	<b>3159</b>

## RECLAMACIÓN SOBRESALIENTE

Núm. Reclamación: HUM 07 00245-072

Agencia: Policía de Puerto Rico

Asunto: Vigilancia Policiaca a Comunidad

Derecho: Individual de Vida y Seguridad

Como parte de las múltiples llamadas recibidas en la Oficina del Ombudsman en la Región de Humacao por residentes de la Urbanización San Antonio en Humacao, se le refirió a la Policía de Puerto Rico, por iniciativa propia, que realizara una investigación relacionada con un supuesto trasiego de sustancias controladas que existía

aledaño a esta Urbanización.

Como parte de dicha gestión se logró que la Policía le prestara mayor vigilancia al lugar, esto a pesar de que la Unidad de Inteligencia Criminal no pudo confirmar la existencia de puntos de drogas.



# OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Mayagüez, Cabo Rojo, Aguadilla, Lajas, Hormigueros, San Germán, Las Marías, Añasco,  
San Sebastián, Rincón, Aguada, Moca, Sabana Grande, Guánica y Maricao

## TOTAL CASOS RECIBIDOS 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
2,131	1,570	596	4,297

## TOTAL DE CASOS ATENDIDOS 2007-2008

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2007-2008	Total de Casos Atendidos
422	4,297	4,719

## IMPACTO ECONÓMICO

Total de Reclamaciones Cerradas	Impacto Económico
1,848	\$1,333,422.61

## Casos recibidos por derechos humanos y figuras Oficina Regional de Mayagüez • Año Fiscal 2007-2008

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>I. Derechos Básicos</b>				
1. Dignidad	0	0	0	0
2. Igualdad	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>II. Derechos Individuales</b>				
3. Vida y Seguridad	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	2	2
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	0	0	3	3
7. Desplazamiento	0	0	0	0
8. Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>III. Derechos de Participación</b>				
9. Comunicación	0	1	34	35
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12. Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>35</b>
<b>IV. Derechos Económicos</b>				
13. Propiedad	97	104	200	401
14. Empresa	26	35	8	69
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>139</b>	<b>208</b>	<b>470</b>
<b>V. Derechos Laborales</b>				
15. Trabajo	819	261	49	1129
16. Sindicación	1	2	0	3
<b>Total</b>	<b>820</b>	<b>263</b>	<b>49</b>	<b>1132</b>
<b>VI. Derechos Sociales</b>				
17. Educación	6	7	2	15
18. Cultura	0	0	0	0
19. Salud	87	29	15	131
20. Vivienda	569	821	118	1508
21. Medio Ambiente	54	29	10	93
22. Familia	46	39	1	86
23. Consumo	2	4	58	64
<b>Total</b>	<b>764</b>	<b>929</b>	<b>204</b>	<b>1897</b>
<b>VII. Derechos Colectivos</b>				
24. Niñez y Adolescencia	5	4	0	9
25. Personas de Edad Avanzada	6	7	1	14
26. Discapacitados	3	7	5	15
27. Reclusos	1		1	2
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>40</b>
<b>VIII. Derechos de los Administrados</b>				
28. Transparencia	117	101	64	282
29. Procedimiento	7	19	7	33
30. Eficacia	285	99	18	402
<b>Total</b>	<b>409</b>	<b>219</b>	<b>89</b>	<b>717</b>
<b>IX. Derechos de la Mujer</b>				
31. Mujer	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totales</b>	<b>2131</b>	<b>1570</b>	<b>596</b>	<b>4297</b>

## RECLAMACIÓN SOBRESALIENTE

Núm. Reclamación: MAY 07 01634-690

Agencia: Comisión Industrial

Asunto: Dilación en tramitar pago por incapacidad

Derecho: Económico de propiedad

Impacto Económico: \$78,347.92

El 21 de septiembre de 2006, la Comisión Industrial de Puerto Rico notificó una resolución en la que reconoció la incapacidad total a un lesionado de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado quien recurrió a la Oficina del Ombudsman ante la dilación en tramitar el pago

que le correspondía.

La Oficina le advirtió a la Comisión que dicho acto constituía una violación de derecho a dicho ciudadano, y por consiguiente procedieron de inmediato al desembolso del pago adeudado.



# OFICINA REGIONAL DE PONCE

Ponce, Villalba, Juana Díaz, Jayuya, Peñuelas, Adjuntas,  
Guayanilla, Salinas, Coamo, Santa Isabel y Yauco.

## TOTAL CASOS RECIBIDOS 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
1,502	2,186	437	4,125

## TOTAL DE CASOS ATENDIDOS 2007-2008

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2007-2008	Total de Casos Atendidos
465	4,125	4,590

## IMPACTO ECONÓMICO

Total de Reclamaciones Cerradas	Impacto Económico
1422	\$1,484,511.48

## Casos recibidos por derechos humanos y figuras Oficina Regional de Ponce • Año Fiscal 2007-2008

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>I. Derechos Básicos</b>				
1. Dignidad	0	0	1	1
2. Igualdad	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>II. Derechos Individuales</b>				
3. Vida y Seguridad	0	0	1	1
4. Integridad	0	2	0	2
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	0	0	1	1
7. Desplazamiento	0	0	0	0
8. Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>III. Derechos de Participación</b>				
9. Comunicación	0	1	3	4
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12. Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>IV. Derechos Económicos</b>				
13. Propiedad	89	68	58	215
14. Empresa	49	6	9	64
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>74</b>	<b>67</b>	<b>279</b>
<b>V. Derechos Laborales</b>				
15. Trabajo	566	191	17	774
16. Sindicación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>566</b>	<b>191</b>	<b>17</b>	<b>774</b>
<b>VI. Derechos Sociales</b>				
17. Educación	4	8	3	15
18. Cultura	0	0	0	0
19. Salud	5	13	20	38
20. Vivienda	544	1698	76	2318
21. Medio Ambiente	9	7	14	30
22. Familia	28	37	1	66
23. Consumo	2	6	185	193
<b>Total</b>	<b>592</b>	<b>1769</b>	<b>299</b>	<b>2660</b>
<b>VII. Derechos Colectivos</b>				
24. Niñez y Adolescencia	0	0	0	0
25. Personas de Edad Avanzada	0	0	0	0
26. Discapacitados	2	1	0	3
27. Reclusos	2	8	1	11
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
<b>VIII. Derechos de los Administrados</b>				
28. Transparencia	81	49	20	150
29. Procedimiento	18	42	14	74
30. Eficacia	102	48	13	163
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>139</b>	<b>47</b>	<b>387</b>
<b>IX. Derechos de la Mujer</b>				
31. Mujer	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totales</b>	<b>1502</b>	<b>2186</b>	<b>437</b>	<b>4125</b>

## RECLAMACIÓN SOBRESALIENTE

Núm. Reclamación: PON 06 01585-132

Agencia: Administración de Desarrollo  
de Mejoras de Vivienda

Asunto: Construcción de nueva vivienda

Derecho: Social de Vivienda

Impacto Económico: \$49,000.00

Una ciudadana de edad avanzada visitó la Oficina Regional de Ponce, alegando que la Administración de Desarrollo de Mejoras de Vivienda la había realojado de su hogar con el propósito de construir una nueva vivienda, desde septiembre de 2004.

Transcurridos dos años, la agencia no había construido la nueva vivienda, por lo que la Oficina intervino en el caso, y luego de realizar una inspección ocular y reuniones con el Municipio y la Administración, se logró la construcción.





# OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

Canóvanas, Carolina, Loíza, Luquillo, Río Grande, San Juan  
y Trujillo Alto

## TOTAL CASOS RECIBIDOS 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
2,425	1,372	553	4,350

## TOTAL DE CASOS ATENDIDOS 2007-2008

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2007-2008	Total de Casos Atendidos
500	4,350	4,850

## IMPACTO ECONÓMICO

Total de Reclamaciones Cerradas	Impacto Económico
1,992	\$30,739,241.99

## Casos recibidos por derechos humanos y figuras Oficina Regional de San Juan • Año Fiscal 2007-2008

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>I. Derechos Básicos</b>				
1. Dignidad	1	0	0	1
2. Igualdad	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>II. Derechos Individuales</b>				
3. Vida y Seguridad	2	0	3	5
4. Integridad	0	2	0	2
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	0	0	4	4
7. Desplazamiento	1	2	0	3
8. Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

Derechos Humanos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Totales
<b>III. Derechos de Participación</b>				
9. Comunicación	0	0	26	26
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12. Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
<b>IV. Derechos Económicos</b>				
13. Propiedad	85	65	139	289
14. Empresa	2	7	4	13
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>72</b>	<b>143</b>	<b>302</b>
<b>V. Derechos Laborales</b>				
15. Trabajo	506	140	32	678
16. Sindicación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>506</b>	<b>140</b>	<b>32</b>	<b>678</b>
<b>VI. Derechos Sociales</b>				
17. Educación	12	12	8	32
18. Cultura	0	0	0	0
19. Salud	7	20	29	56
20. Vivienda	1039	843	93	1975
21. Medio Ambiente	411	15	34	460
22. Familia	44	19	7	70
23. Consumo	14	19	43	76
<b>Total</b>	<b>1527</b>	<b>928</b>	<b>214</b>	<b>2669</b>
<b>VII. Derechos Colectivos</b>				
24. Niñez y Adolescencia	4	5	0	9
25. Personas de Edad Avanzada	7	12	6	25
26. Discapacitados	8	14	6	28
27. Reclusos	2	3	2	7
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>69</b>
<b>VIII. Derechos de los Administrados</b>				
28. Transparencia	91	82	51	224
29. Procedimiento	36	54	44	134
30. Eficacia	152	55	22	229
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>191</b>	<b>117</b>	<b>587</b>
<b>IX. Derechos de la Mujer</b>				
31. Mujer	1	2	0	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Totales</b>	<b>2425</b>	<b>1372</b>	<b>553</b>	<b>4350</b>

## RECLAMACIÓN SOBRESALIENTE

Núm. Reclamación: SJU 07 0710-710

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Asunto: Suspensión de Servicio

Derecho: Social de Consumo

Impacto Económico: \$468,875.38

Unas 224 familias, representadas por la Asociación de Residentes y su Administrador, solicitaron la intervención de la Oficina del Ombudsman con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, por la amenaza de la Agencia de suspender el servicio de agua potable por una alegada deuda ascendente a \$468,875.38.

Ante la situación pautada, la Oficina intervino en varias reuniones con las partes, logrando que se le condo-

nara la deuda debido a que los residentes no tenían contadores instalados, y a tales efectos a la administración se les hacía difícil distribuir las cantidades a cada apartamento de forma correcta y equitativa. La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados implantará un sistema piloto donde cada residente tendrá su contador individual y el mismo será leído remotamente.





# III

## DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES





# INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES

**E**l Dr. Guillermo Escobar, profesor y jurista de la Universidad de Alcalá de Henares, España colaboró con la Oficina del Procurador del Ciudadano en la elaboración de un Código de Derechos Humanos. Conforme a la reestructuración, dicho código fue enmendado en el año 2007 con un catálogo de nueve Categorías de Derechos y 31 Figuras de derechos protegidos por el Ombudsman que validan los reclamos presentados por los ciudadanos en relación a los servicios que debe garantizar el Gobierno.

Trascurridos diez (10) años de la creación del área especializada en Investigaciones Especiales mencionamos algunas de las investigaciones relevantes:

*En el año fiscal 1998-1999*; en protección de los Derechos de Participación que cobijan la figura de Comunicación y los Derechos Sociales que garantizan la figura de Vivienda, que protege el derecho de toda persona a tener una vivienda adecuada que incluya la infraestructura de suministro de agua, energía eléctrica y salubridad, se destacaron como principales reclamos de los ciudadanos:

**PRTC vs. JUNTA REGLAMENTADORA DE TELECOMUNICACIONES.** A requerimiento de la Oficina del Procurador del Ciudadano la Junta asumió total jurisdicción ante toda querrela que un ciudadano presente contra la Puerto Rico Telephone Company al ser privatizada.

Ante el gran número de reclamaciones que recibía la PRTC, se estableció un proceso de transición de reclamaciones y se inició una Investigación Especial, donde se evaluó el resultado de una campaña educativa para que los ciudadanos conocieran sobre su jurisdicción y servicios a nivel isla. Se recomendó, además, que atemperaran su Reglamento a procesos de solución informal de reclamaciones y una línea telefónica libre de costo de servicio para los ciudadanos fuera del área metropolitana.

**COMUNIDAD PUNTA DIAMANTE PONCE.** Por más de una década las mejoras de infraestructura estuvieron

detenidas; con nuestra intervención se logró la asignación de \$5 millones de dólares para realizar las mejoras beneficiando a toda la comunidad.

**VIEQUES.** Se inició una investigación interagencial donde se identificaron varias situaciones que afectaban significativamente el bienestar de los ciudadanos viequeses, las cuales se sumaban a las prácticas de la Marina de los Estados Unidos en su suelo. Se recomendaron al Gobierno alternativas viables para el desarrollo socioeconómico de la isla, transporte gratuito y paquetes de incentivos para el desarrollo industrial y la agricultura.

*En el año fiscal 1999-2000*, continúan las investigaciones por violaciones de derechos sociales, destacándose la Autoridad de Energía Eléctrica en el incumplimiento de su deber administrativo.

**AVERÍAS ALUMBRADO ELÉCTRICO.** Con la intervención del Ombudsman se logró que la Autoridad de Energía Eléctrica, cumpliera con la reparación del 100% de las averías causadas por el paso del Huracán Georges, en el alumbrado público.

**AUTORIDAD DE PUERTOS DE NY.** Prestó cuatro generadores con un costo individual aproximado de \$40 mil dólares durante la emergencia del paso del Huracán Georges a la Autoridad de Energía Eléctrica en Puerto Rico. Solicitaron nuestra intervención al reclamar su devolución y recibir la impresión de que se habían extra-

viado. Se logró recuperar tres (3) de los generadores y fueron devueltos en julio del 2000.

*En el año fiscal 2000-2001*; se destacan las investigaciones en Protección de los Derechos Colectivos que incluye la figura de personas de edad avanzada y la protección del medio ambiente cobijado en los Derechos Sociales en protección del ecosistema y los espacios naturales.

**LEY 108, DERECHO DE ADMISIÓN.** Se realizó una investigación especial al Centro de Bellas Artes, Luis A. Ferré, según petición de la Oficina de Asuntos para la Vejez y varios ciudadanos por el incumplimiento de los estatutos de la Ley Núm. 108 del 12 de junio de 1985, según enmendada, que ordena a las agencias, dependencias y cualquier otra instrumentalidad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico a conceder a mitad de precio el derecho de admisión a toda persona de sesenta años o más que esté debidamente identificada, a todo espectáculo, actividad artística o deportiva.

Según los hallazgos, la boletería de Bellas Artes, cumple con los estatutos de la Ley, pero no tiene facultad para multar a los establecimientos privados que venden boletos. A instancias del Procurador, se aprobó la Ley 276 del 31 de agosto de 2000, que hace al Departamento de Asuntos al Consumidor responsable de administrar, implantar y velar por el cumplimiento de la Ley.

**MANEJO, RECICLAJE Y DISPOSICIÓN DE NEUMÁTICOS.** Se realizó una investigación dirigida a desarrollar un plan agresivo para controlar la contaminación por manejo inadecuado de neumáticos en la isla. La Autoridad de Desperdicios Sólidos acogió las recomendaciones del Informe Final de coordinar con los vertederos las áreas para almacenamiento de neumáticos procesados, promover la participación de empresas recicladoras y el desarrollo de programas piloto para la utilización de material reciclado.

*En el año fiscal 2001-2002* los Derechos Básicos que protegen la dignidad de los seres humanos sin importar su nacionalidad, las garantías de los Derechos de los Administrados obligados a cumplir con la figura de Eficacia

gubernamental y las violaciones a los Derechos sociales de proveer sistemas de facturación, notificación y objeción de cargos por consumo conforme a la figura de Vivienda marcaron los asuntos relevantes.

**FORMULARIO 468 - INTERVENCIÓN CON EXTRANJEROS.** Se inició una investigación relacionada con el trámite administrativo de la Policía de Puerto Rico en el uso del formulario 468, de informe de incidentes y Reglamento para la intervención con ciudadanos extranjeros. La solicitud de investigación fue presentada por el Consulado Dominicano por las alegadas intervenciones indebidas y alegado abuso policíaco en contra de estos ciudadanos.

En su Informe final el Ombudsman recomendó al Superintendente de la Policía implementar la política pública relacionada a la intervención con extranjeros ilegales, que se eliminara el inciso 468, aquellos relacionados con delitos motivados por perjuicio, en específico a los que se refieren a índole racial, sexo, religión y nacionalidad, además de los incisos en el cuestionario en que se cuestiona la raza y condición de residencia.

Se recomendó, además, que la Policía de Puerto Rico establezca una Unidad Especializada para atender Crímenes de Odio, un Programa para el manejo de estos crímenes y un mecanismo efectivo para cumplir con la Ley Núm. 46 del 4 de marzo de 2002 con los informes correspondientes a la Agencia Federal correspondiente.

**PAGOS DE INCAPACIDAD, DIETAS Y RESOLUCIONES.** Debido al aumento significativo en reclamaciones radicadas por los ciudadanos en contra del Fondo del Seguro del Estado por la dilación administrativa en tramitar los pagos por incapacidad, pago de dietas, emitir decisiones de relación causal y cumplir con las Resoluciones que emite la Honorable Comisión Industrial, entre otros actos administrativos, el Fondo del Seguro del Estado acogió las recomendaciones del Ombudsman implementando un Proyecto de Acción Remediativa Especial para el manejo de los casos en beneficio de los lesionados, y agilizar los procesos.



*En el año fiscal 2002-2003*, las investigaciones de Casos Especiales que ameritaban la intervención de varias agencias por la diversidad de necesidades que presentaron los ciudadanos relacionados con los Derechos Sociales que resguardan las figuras de Salud, Vivienda y Familia.

**ATROPELLADO POR LA AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES.** Una ciudadana extranjera solicitó nuestra intervención luego de la muerte de su esposo tras ser atropellado por una unidad de la AMA. Alegó que, a pesar de ser residente, se sintió discriminada por parte de las Agencias Gubernamentales al no hablar el idioma español. Luego de la muerte de su esposo fue desahuciada de su vivienda y privada de utilizar los fondos de ahorro depositados del matrimonio, además se le canceló el seguro médico por falta de pago.

Con nuestra intervención se logró el pago de la compensación económica de \$10,000 procedentes del seguro de la ACAA, se coordinó con las entidades bancarias la liberación de la cuenta de ahorros y se diligenció tratamiento y medicación gratuita del Centro de Salud de San Juan para atender sus condiciones de salud. Además, se identificaron hogares temporeros, y regresó eventualmente a su país de origen.

**PÓLIZA DE SEGURO SOBRESSEÍDO.** Se inició una Investigación Especial en torno a la reducción de la póliza de la Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, debido a que se opusieron a dar cumplimiento a la orden de la Oficina del Comisionado de Seguros donde se le requirió que repusiese los valores del seguro existente al 30 de junio de 1995.

El Ombudsman emitió un Informe Final con recomendaciones a la Oficina del Comisionado de Seguros requiriendo un Proyecto de Acción Remediativa Especial "PARE" que beneficiara a los más de 80,000 empleados públicos afectados.

*En el año fiscal 2003-2004*, mediante orden administrativa, se implantó el Código de Derechos Humanos, adaptado al manual de Codificación existente en la Oficina del Procurador. Las Investigaciones Especiales estu-

vieron enfocadas en la defensa de los Derechos Sociales, Económicos e Individuales de los ciudadanos.

**REESTRUCTURACIÓN COMISIÓN INDUSTRIAL.** La aprobación de la Ley Núm. 94 del 25 de marzo de 2003, para reestructurar la organización operacional y administrativa de la Comisión Industrial de Puerto Rico impactó de forma adversa a un grupo de funcionarios Comisionados al reducirlos a cinco, de 25 que desempeñaban las funciones. Dicha situación violentó sus derechos económicos al transcurrir un año sin haberles liquidado sus licencias por vacaciones, enfermedad y compensación final concedida por la Gobernadora. Con nuestra intervención, la Comisión inició el pago de las compensaciones y los trámites para identificar los fondos del pago de liquidaciones.

**DESPLAZAMIENTO RESIDENTES DE VIEQUES Y CULEBRA.** Los residentes se quejaron de los servicios ofrecidos en los muelles de Fajardo, Vieques y Culebra calificando los mismos como inadecuados. Con nuestra intervención, la Autoridad de Puertos inició y completó Proyectos dirigidos a mejorar el servicio, como rotulación en ambos idiomas, reservación y compra de boletos a través de Internet, teléfono o en las boleterías. Se procedió con la adquisición de nuevas embarcaciones para aumentar y maximizar los recursos disponibles en garantía del Derecho individual a desplazarse libremente.

*En el año fiscal 2004-2005* se reconoce de forma contundente la labor de defensa de los derechos humanos al iniciarse investigaciones que marcaron el respeto que deben garantizar las agencias gubernamentales con los Derechos de los Administrados que guardan la figura de Eficacia y los Derechos colectivos que incluyen a las personas discapacitadas.

**ATRASOS EN AUTOPSIAS.** Por iniciativa del Procurador, conforme al Art. II de su ley orgánica, se inició una Investigación Especial, ante denuncia en los medios de comunicación indicando que en el Instituto de Ciencias Forenses incurrieron en violaciones en completar el protocolo de autopsias. Se confirmó el cúmulo de autopsias

pendientes, entre seis meses y un año; además, como consecuencia, incurrirían también en dilación en expedir los certificados de defunción.

En el año 2004 quedaron 742 casos pendientes de completar el protocolo de autopsia. La investigación arrojó que el atraso se refleja en el área de los Patólogos forenses, situación que obedece a la falta de personal y la sobrecarga de trabajo. Nuestra Oficina requirió un Proyecto de Acción Remediativa Especial.

**SERVICIOS DE LA AMA.** Varios ciudadanos, entre éstos personas con discapacidades, presentaron reclamaciones relacionadas con las condiciones de las instalaciones, unidades y el servicio que ofrece la Autoridad Metropolitana de Autobuses. Como parte de la investigación, se viajó de incógnito, se realizaron entrevistas, inspecciones oculares en los terminales y rampas de autobuses para personas con impedimentos físicos que se desplazan en sillas de ruedas.

Entre los hallazgos encontramos que a raíz de la creación del Programa Llame y Viaje, se dejó de ofrecer el debido mantenimiento a las rampas de impedidos de los autobuses, funcionando de forma apropiada solo el 65% de éstas, atentando en contra de los Derechos Colectivos de los discapacitados. Se requirió un “PARE” con acciones correctivas.

*En el año fiscal 2005-2006* se destaca la defensa de los derechos sociales, en esta ocasión contemplados en la figura de Salud. Como resultado se inició una Investigación Especial relacionada con la inclusión de medicamentos en la cubierta médica de empleados públicos y retirados.

**CUBIERTA DE MEDICAMENTOS.** La Oficina del Procurador del Ciudadano asumió jurisdicción ante la información de que los medicamentos de nueva incursión en el mercado, a pesar de haber sido aprobados por la “Food & Drug Administration”, las compañías aseguradoras tardaban demasiado tiempo en incluirlas en sus cubiertas incumpliendo con los acuerdos de cubiertas para

empleados públicos, ya que dicha práctica resulta onerosa y violenta sus derechos sociales y de salud.

Se interpeló al Departamento de Hacienda y a la Oficina del Comisionado de Seguros; ante los hallazgos se tomaron las siguientes acciones correctivas: en el proceso de negociación, eliminar las cláusulas de los contratos que incluyeran períodos injustificados de tiempo para incluir medicamentos nuevos en las cubiertas, entre otras recomendaciones.

### ***DURANTE EL AÑO FISCAL 2006-2007***

Atendimos varios asuntos de interés público que a juicio de la Oficina del Procurador del Ciudadano debían ser investigados y mantenidos en seguimiento continuo por aparentar ser actos administrativos que no han sido realizados conforme a las Leyes y Reglamentos. Destacamos la participación de la Sra. Daphne Espénde, Gerente del Departamento de Investigaciones y del Lcdo. Rolando Meléndez, Director de la División Legal del Ombudsman, como colaboradores del V Informe sobre Derechos Humanos relacionado con el Sistema Penitenciario de la Federación Iberoamericana de Ombudsman.

### ***EN EL AÑO FISCAL 2007-2008***

En el cumplimiento de hacer respetar los derechos humanos de manera digna, y ministerialmente obligados a ser garantizados por el Poder Público, se iniciaron investigaciones exhaustivas sobre los trámites administrativos de los asuntos de mayor envergadura reclamados en las Oficinas del Procurador del Ciudadano.

El aumento en reclamaciones en contra del Departamento de Educación, relacionados con la violación de los derechos económicos y laborales de los empleados del sistema público, apuntaron el inicio de varias investigaciones en la que el Departamento de Hacienda es parte, por la falta de fondos públicos —“Presupuesto”— para el pago de deudas y salarios.

## DESGLOSE DE INVESTIGACIONES ESPECIALES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2008

IES-08-00001	<b>Departamento de Educación</b> <b>Estatus: Análisis de Informe</b>	Violaciones a los derechos laborales de los empleados del Departamento de Educación relacionadas con: falta de pago de salarios a empleados a jornada parcial, liquidaciones de licencias de vacaciones y enfermedad, pagos por ley, bonificaciones y otras remuneraciones en violación del trabajo realizado.
IES-08-00002	<b>Departamento de Hacienda</b> <b>Estatus: Análisis de Informe</b>	Violaciones a los derechos económicos en propiedad por retener el pago de las nóminas. El Departamento de Educación indica que la dilación en los pagos de nóminas a empleados por jornada parcial y otros se debe a que Hacienda no ha liberado los cheques de nóminas enviados para pago. Esta investigación está relacionada a la IES-08-0001 en contra del Departamento de Educación.
IES-08-00003	<b>Departamento de Agricultura</b> <b>Estatus: Redacción de Informe Preliminar</b>	El Procurador da inicio a una Investigación Especial en contra del Departamento de Agricultura relacionada a la falta de indemnizaciones económicas para los avicultores, según denunciado por los avicultores que componen el Proyecto de fincas familiares El Húcar ubicado en el Municipio de Salinas.
IES-08-00004	<b>Cooperación de Desarrollo Rural</b> <b>Estatus: Redacción de Informe Preliminar</b>	El Procurador da inicio a una Investigación Especial en contra de la Corporación para el Desarrollo Rural de Puerto Rico relacionada a la falta de indemnizaciones económicas para los avicultores, según denunciado por los avicultores que componen el Proyecto de fincas familiares El Húcar, ubicado en el Municipio de Salinas. Éstos denuncian falta de apoyo económico por parte de la Corporación de Desarrollo Rural de Puerto Rico, ante la crisis económica para la operación de sus fincas. Estas condiciones se han acrecentado ante el cierre de Productos Avícolas del Sur, Inc. (PAS) - Pollos "Canto Alegre" y Pollos Picú; éstos les adeudan el pago correspondiente a las liquidaciones por manadas a los avicultores desde el mes de octubre de 2007, dejándolos sin ingresos.
IES-08-00005	<b>Administración de Servicio y Desarrollo Agropecuario</b> <b>Estatus: Redacción de Informe Preliminar</b>	El Procurador da inicio a una Investigación Especial en contra de la Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuario relacionada a la falta de indemnizaciones económicas para los avicultores, según denunciado por los avicultores que componen el Proyecto de fincas familiares El Húcar, ubicado en el Municipio de Salinas. Denuncian se autorice el pago de incentivos sin desembolsar por ASDA.

<p><b>IES-08-00006</b></p>	<p><b>Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico</b></p> <p><b>Estatus: Redacción de Informe Preliminar</b></p>	<p>El Procurador da inicio a una Investigación Especial en contra del Banco de Desarrollo Económico relacionada con los préstamos para compra de equipos de los dueños de fincas, según denunciado por los avicultores que componen el Proyecto de fincas familiares El Húcar ubicado en el Municipio de Salinas. Se requiere que el Banco presente un inventario sobre los préstamos para compra de equipos y fincas. Evidencia de los requisitos y garantías que se le solicitaron a los dueños de las fincas para obtener los préstamos, debido a que alegan que los procedimientos no garantizaron sus derechos. Solicitan una moratoria para cumplir con los pagos. Esta situación impacta a varios sectores alegadamente abandonados como es el caso de los avicultores que componen el Proyecto de Fincas Familiares El Húcar, ubicado en el Municipio de Salinas y otros pueblos adyacentes. Este sector se encuentra enfrentando una crisis económica para satisfacer las necesidades básicas, como los pagos de agua, energía eléctrica, préstamos agrícolas, préstamos personales y otros servicios necesarios para la operación de sus fincas. Estas condiciones se han acrecentado ante el cierre de Productos Avícolas de Sur, Inc. (PAS) - Pollos "Canto Alegre" y Pollos Picú; estos les adeudan el pago correspondiente a las liquidaciones por manadas a los avicultores desde el mes de octubre de 2007 dejándolos sin ingresos.</p>
<p><b>IES-08-00007</b></p>	<p><b>Departamento de Estado</b></p> <p><b>Estatus: Redacción de Informe Preliminar con Recomendaciones de Cierre</b></p>	<p>El Procurador dio instrucciones para que se efectúe una Investigación Especial relacionada con el incumplimiento de la Ley 163 del 23 de agosto de 1996, mejor conocida como "Ley de la Junta Examinadora de Geólogos" en su Art. 5, sobre las Facultades y deberes de la Junta, entre las que establece "Preparar y ofrecer exámenes de reválida a los candidatos para licencias de geólogos, por lo menos (1) vez al año". El 9 de marzo de 2004, se radicó la querrela AMN-04-02064-140, en contra del Departamento de Estado, por la Sra. Darysabel Pérez Martínez, relacionada con la solicitud y pago de la reválida para la profesión de Geólogos que aplicó el 27 de septiembre de 2001, caso que continúa activo, toda vez que la Secretaría Auxiliar de Juntas Examinadoras y la Junta Examinadora de Geólogos de Puerto Rico no ha cumplido con los estatutos establecidos en la Ley.</p>

# IV

## DIVISIÓN LEGAL





## DIVISIÓN LEGAL

**E**l pasado año fiscal 2007-2008 fue un año muy activo en la División Legal. Nos referimos al intensivo seguimiento que realizamos en cuanto a la solicitud de membresía y acreditación de nuestra institución ante la Comisión Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales (CIC). Sometimos los documentos requeridos y luego clarificamos las dudas de los mismos en diversas ocasiones. Tuvimos comunicación constante con la Comisión hasta lograr que se sometiera nuestra solicitud para la evaluación final.

Nuestra intervención en las Investigaciones Especiales fue fundamental para nuestra oficina. Debemos mencionar la solicitud que hicimos al Señor Gobernador, Hon. Aníbal Acevedo Vilá, para que impartiera instrucciones a la Secretaría del Departamento de la Familia para que reconsiderara su interpretación sobre la ley Núm. 177 del 1 de agosto de 2003, con relación a la labor investigativa de nuestra oficina. Esto, según recomendado en el Informe sometido relacionado con nuestra investigación sobre los impedimentos de intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano a dicho Departamento.

Intervinimos en los asuntos relacionados a la Procuraduría de Servicios Básicos Esenciales, la Procuraduría de Asuntos Ambientales y la Procuraduría de Pequeños Negocios. Destacamos nuestras sugerencias en cuanto al método de facturación, tanto de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados como de la Autoridad de Energía Eléctrica, en cuanto a la aplicación correcta de la Ley Núm. 33 y según las enmiendas a dicha ley. Sobre nuestra colaboración en Asuntos Ambientales, hemos sido totalmente solidarios en la intervención de dicha Procuraduría en casos tan extremos como Punta las Marías, Ocean Park, Bo. Ensenada de Rincón, Costa Serena, en términos de información ambiental pública, entre otros. Junto con la Procuraduría de Pequeños Negocios solicitamos ante el Tribunal de Apelaciones en apoyo al Centro Unido de Detallistas la impugnación del Reglamento Núm. 7041 de la Comisión de Servicio Público sobre la imposición de

multas administrativas, además de otros reglamentos que no pasaron por el crisol de la Ley Núm. 454. Colaboramos junto al Asesor Externo de nuestra oficina en someter demanda ante el tribunal a diez agencias administrativas por el incumplimiento de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Comerciante. Entre las agencias se encuentran el Departamento de Justicia, el Departamento de Hacienda, el Departamento de Salud, el Departamento de Educación, el Departamento de Recursos Naturales y otras adicionales.

Comparecimos como amigos de la corte en el pleito de clase sometido al tribunal relacionado al aumento de marbetes de autos de lujo y dimos la batalla al Departamento de Transportación y Obras Públicas, mediante una investigación especial, sobre el reembolso de pagos dobles de multas del plan de incentivo.

En los asuntos administrativos de nuestra Oficina, enviamos copia a las agencias de gobierno del Reglamento de Confidencialidad de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Revisamos el Reglamento de Gastos de Representación, y dimos asesoramiento legal al Área de Personal sobre el nuevo Reglamento de Personal y el Reglamento de Retribución. Nos dimos a la tarea de redactar el Plan Estratégico para la prestación de servicios a las personas con impedimentos de nuestra oficina, en cumplimiento con la Ley 238 de 31 de agosto de 2004, la cual establece la política pública en las agencias gubernamentales sobre la preparación de un plan estratégico. El mismo

fue sometido a la Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos, y se notificó la designación del Enlace Interagencial de nuestra Oficina.

Las Oficinas Regionales también contaron con nuestra asesoría legal. Este año podemos destacar los casos de la región de Caguas (CAG-055-01027-670 y CAG-06-00013-110) relacionados con el Departamento de Educación y de la Universidad de Puerto Rico, sobre la discrepancia de un pago sobre la liquidación de una licencia por enfermedad de una empleada pública que trabajó durante 30 años, de los cuales los últimos 10 los sirvió en la Universidad de Puerto Rico bajo una licencia sin sueldo otorgada por el Departamento de Educación. Dicho caso fue referido a la Oficina de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado (ORHELA) según recomendaciones mediante opinión del Secretario de Justicia.

Emitir nuestros comentarios a la Asamblea Legislativa sobre las medidas presentadas es una de las responsabilidades más importantes de nuestra División Legal. Durante el año fiscal pasado se comentaron 78 medidas legislativas, de las cuales 28 fueron Proyectos de la Cámara, 6 Resoluciones de la Cámara, 3 Resoluciones Conjuntas de la Cámara, 29 Proyectos del Senado, 8 Resoluciones del Senado y 4 Resoluciones Conjuntas del Senado.

De las piezas legislativas comentadas 7 se convirtieron en ley. Las mismas son:

- **P. DE LA C. 2525, LEY NÚM. 300 DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2006**, la cual dispone que toda madre lactante estará exenta de servir como jurado.
- **P. DEL S. 1528, LEY NÚM. 162 DEL 9 DE NOVIEMBRE DE 2007**, para crear un Directorio de Línea dentro de la página cibernética de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos que contenga lista de concesionarios de gasolina que ofrezcan servicio de asistencia en el expendio de gasolina a las personas con impedimentos.
- **P. DE LA C. 2061, LEY NÚM. 294 DEL 26 DE DICIEMBRE DE 2006**, la cual enmienda la ley de la Junta de Planificación a los fines de aumentar la cuantía de multas administrativas a ser impuestas a cualquier persona que deje de cumplir con cualquiera de sus reglamentos u órdenes que se adopten con lo dispuesto en dicha ley.
- **SUSTITUTIVO DE LA CÁMARA AL P. DE LA C. 1998 Y AL P. DEL S. 1681**, para enmendar el segundo párrafo del inciso (c) de la Sección 22 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como “Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico”, para conceder un crédito equivalente al cincuenta por ciento (50%) del consumo de energía eléctrica en la residencia de una persona que utilice equipos asistivos para conservar su vida, cuando ésta lo solicite.
- **P. DEL S. 1522, LEY NÚM. 271 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2006**, para enmendar la Ley Núm. 100 del 30 de junio de 1959, según enmendada, a los fines de prohibir el discrimen en el lugar de trabajo por motivo de ser víctima o ser percibida como víctima de violencia doméstica, agresión sexual o acecho.
- **P. DE LA C. 2073, LEY NÚM. 66 DEL 2 DE MARZO DE 2006**, para enmendar la ley Núm. 40 de 3 de agosto de 1993, según enmendada, a los fines de incluir una prohibición total en determinadas áreas en las cuales no se podrá fumar.
- **P. DEL S. 1831, LEY NÚM. 91 DEL 30 DE JULIO DE 2007**, a los fines de prohibir que cualquier persona natural o jurídica, por sí o a través de otra, impida, estorbe, limite o excluya a otra persona con impedimentos, por el mero hecho de tales impedimentos, de participar, formar parte o disfrutar en o de cualesquiera programas o actividades organizadas, patrocinadas, operadas, implantadas, administradas o de cualquier



otra forma dirigidas o llevadas a cabo por cualesquiera instituciones públicas y privadas, de todos los niveles de enseñanza e independientemente si reciben o no recursos económicos del Estado; y para otros fines.

En cada uno de estos proyectos nuestra oficina se

expresó a favor de su aprobación por entender que hacen justicia, tanto a la ciudadanía en general, como a las personas con impedimentos, las mujeres y otros grupos y, sobre todo, porque van en acorde con nuestra defensa de los derechos humanos.



V

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA  
EN ASUNTOS AMBIENTALES





# PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS AMBIENTALES

## TOTAL CASOS RECIBIDOS 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de casos recibidos
7,271	14	13	7,298

## TOTAL DE CASOS ATENDIDOS 2007-2008

Reclamaciones activas Años anteriores	Casos recibidos Año fiscal 2007-2008	Total de casos atendidos
3,267	7,298	10,565

## IMPACTO ECONÓMICO

Total de reclamaciones cerradas	Impacto económico
3,192	0

## TOTAL DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2007-2008

Total Reclamaciones	Total Orientaciones	Total Coordinaciones	Total final
7,271	14	13	7,298
Derecho Social Medio Ambiente – 7,271	Derecho Social Medio Ambiente – 147	Derecho Social Medio Ambiente – 13	7,298



## CASO RELEVANTE

### Acceso a las costas

Departamento de Recursos Naturales y Ambientales  
Junta de Planificación y Administración de Reglamentos y Permisos  
Caso Número PEAA-07-0029 al PEAA-07-0083DRNA  
Caso Número PEAA-07-0172 al PEAA- 07-227JP  
Caso Número PEAA-07-0609 al PEAA- 07-0662 ARPE

Un grupo de residentes de los exclusivos sectores costeros de Ocean Park y Punta Las Marías en San Juan se tomaron la iniciativa de obstruir el acceso a la costa mediante la instalación de muros y verjas, con el único propósito de privatizar y controlar de forma discriminatoria el acceso a las playas contiguas. Éstos alegaban razones de seguridad para la instalación de dichos obstáculos, pero aparentemente perseguían demarcar la exclusividad de su sector, lo cual eventualmente aumentaría aún más el valor de sus propiedades.

La acción de este grupo de ciudadanos invadía la zona marítimo terrestre, bien de dominio público, y violaba el derecho constitucional de todo ciudadano de poder acceder libremente a la costa.

Los grupos ambientalistas Coalición Playa para Todos y Amigos del M.A.R. se dieron a la tarea de denunciar tal acción ante el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, Junta de Planificación y a la Administración de Reglamentos y Permisos, reclamando la remoción inmediata de las barreras, conforme a lo dispuesto en nues-

tra Constitución, Leyes y Reglamentos. Lamentablemente, las agencias estatales concernidas y el Municipio de San Juan hicieron caso omiso al reclamo de los grupos ambientalistas para que se les respetara y se garantizara su derecho constitucional y social al libre y continuo disfrute de nuestros recursos naturales. Más lamentable aún fue el hecho de que una vez la Procuraduría de Asuntos Ambientales intervino en el caso, tuviéramos que recurrir a solicitar auxilio del Tribunal de Primera Instancia en dos ocasiones, para lograr la producción de documentos y la comparecencia del Secretario de Recursos Naturales y Ambientales a Vista Ejecutiva ante el Procurador del Ciudadano. En coordinación con la Coalición Playa para

Todos y Amigos del M.A.R. llevamos a cabo un inventario de las estructuras instaladas de forma ilegal que obstruían el acceso a la costa en dicho sector, realizando además un ejercicio informal de deslinde de la Zona Marítimo Terrestre en todo el litoral, confirmando lo denunciado desde un principio por los grupos ambientalistas. Nuestra intervención y múltiples gestiones, sumadas al esfuerzo y participación ciudadana, lograron que finalmente el Departamento de Justicia reconociera la ilegalidad de dichas estructuras ordenando la remoción inmediata de dichos obstáculos en ese litoral, ubicado en plena Zona Marítimo Terrestre, al final de la Calle Carrión Court de Ocean Park.





# VI

## PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS BÁSICOS ESENCIALES





# PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS BÁSICOS ESENCIALES

## TOTAL DE CASOS ATENDIDOS EN LA PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS BÁSICOS ESENCIALES

### AÑO FISCAL 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
298	346	11	655

Reclamaciones recibidas	Reclamaciones cerradas	Reclamaciones activas
655	176	122

## TOTAL DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

### AÑO FISCAL 2007-2008

Total Reclamaciones	Total Orientaciones	Total Coordinaciones	Total Final
298	346	11	655
Derecho Social Vivienda – 297	Derecho Participación Comunicación – 1	Derecho Participación Comunicación – 3	
Derechos Colectivos Tercera Edad – 1	Derecho Social Vivienda – 345	Derecho Económico Propiedad – 2 Empresa – 1	
		Derecho Social Vivienda – 5	

## CASOS RELEVANTES

Núm. Caso: PESBE

Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica

Asunto: Reubicación líneas de Energía Eléctrica

Derecho: Derecho Social de Vivienda

Impacto Económico: \$120,000.00

Desde el año 2000, la Comunidad Mamey II en Guaynabo se comunicaba frecuentemente con personal de la Autoridad de Energía Eléctrica para la reubicación de las líneas instaladas en el área del bosque, aledañas a la Carretera 835. La AEE comenzó en el año 2001 un proyecto que llegó hasta el Km. 3, Escuela José de Diego.

Los residentes, desde el Km. 3 al Km. 4.1, solicitaban a la AEE que reubicaran las líneas del bosque. Ellos informaban que dicha área dependía de un sistema eléctrico deficiente, de la década del 1950, sin recibir mejoras, que confrontaban muchas interrupciones en el servicio y variables de voltaje. En esta área existían nueve (9) calles conectadas a la carretera principal, la PR 835.

Acción Comunitaria MAMEY II, a través de su representante, solicitó al Procurador su intervención para la agilización de un proyecto sobre la reubicación de las

líneas, desde el kilómetro 3 hasta el kilómetro 4.

La Sección de Construcción y Mejoras de la AEE, Región de San Juan comenzó el proyecto, instalando cuatro (4) bases para postes auto-sostenidos y 24 postes de 45 pies. Estos trabajos se programaron para construir nuevas líneas para el aumento del calibre. Luego de la instalación de los postes, tensores y crucetas, se instalaron nuevos transformadores, se regaron las líneas y se energizaron.

Luego de terminados los trabajos descritos, la Ingeniero-Jefe de Construcción y Mejoras recomendó que era necesario extender la construcción hasta la entrada de la Calle Saturnino para poder eliminar el circuito que estaba inaccesible de monte a monte.

Estos trabajos se finalizaron al final del mes de junio 2007. El costo total del proyecto fue de \$120,000.00.



Núm. Caso: PESBE

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Asunto: Desborde aguas usadas

Derecho: Derecho Social de Vivienda

Impacto Económico: \$1,730,243

Una ciudadana, de edad avanzada, reportaba desde hace años, frecuentes desbordes de aguas usadas que re-vertían hacia su patio, y en ocasiones, por las instalaciones interiores. Esta situación, aunque era atendida por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, Región de Bayamón, era recurrente.

La AAA realizó dos (2) proyectos de mejoras en dicha área:

- El primero consistió en el diseño y mejoras al

sistema de alcantarillado sanitario en las calles que ubican en el Área Este, Central, Oeste y Palo Seco. El costo de este proyecto ascendió a \$830,374.00.

- El segundo consistió en el diseño y construcción de mejoras al sistema de alcantarillado sanitario en las calles Laguna, Canal, Moragón, West Ocean Drive y Palo Seco. El costo de este proyecto ascendió a \$899,869.00.





# VII

## PROCURADURÍA PEQUEÑOS NEGOCIOS







# PROCURADURÍA PEQUEÑOS NEGOCIOS

## CASOS RECIBIDOS 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Reglamentos revisados	Total de casos recibidos
1076	83	11	37	1,207

## IMPACTO ECONÓMICO

Total de reclamaciones cerradas	Impacto económico
2,648	\$105,872,146.68

## TOTAL DE CASOS POR DERECHO Y FIGURA

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1076	53	11	1,170
Derecho Económico Propiedad – 4 Empresa – 1033	Derecho Económico Empresa – 49	Derecho Económico Empresa – 11	
Derechos Sociales Educación – 1	Derechos Laborales Trabajo – 1		
Derechos Administrados Transparencia – 38	Derechos Administrados Transparencia – 3		

## CASOS RELEVANTES

Núm. Caso: PEPN 07 0015-300

Agencias: Departamento de Transportación y Obras Públicas,  
Salud Ambiental, Departamento de Recursos Naturales  
y Junta de Calidad Ambiental

Asunto: Unidades Gastronómicas Terraplén Piñones

Derecho: Económico de Empresa

Los comerciantes de las Unidades Gastronómicas del Terraplén de Piñones, mejor conocidos como kioscos de Piñones, solicitan la interpelación de nuestra Oficina en el Proyecto de las Unidades Gastronómicas de Piñones del Departamento de Transportación y Obras Públicas por la dilación en la entrega de las facilidades a estos comerciantes. Al efectuar una Vista Ocular con las agencias concernidas se evidencia el vandalismo, abandono y deterioro de los kioscos, baños y área en general. Se comprueba que el proyecto está sin terminar.

De nuestra gestión se logró un compromiso de la Autoridad de Carreteras para el mantenimiento de trampas

de grasa, reparación de drenajes y restitución de tapas de registros robados, reparación de baños vandalizados, mantenimiento a baños portátiles, el cumplimiento de los requisitos propuestos por Salud, y se estableció la fecha de entrega del proyecto. Todos estos compromisos se cumplieron por parte de la Autoridad de Carreteras.

La División de Salud Ambiental del Departamento de Salud, luego de nuestra intervención, flexibilizó sus requisitos para los kioscos y permitió que estos comerciantes continuaran cocinando con leña como tradicionalmente lo habían hecho a través de los años.



Núm. Caso: Varios

Agencias: Departamento de Hacienda, Departamento de Salud, Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, Departamento de Educación, la Junta de Planificación, la Administración de Reglamentos y Permisos, la Autoridad de los Puertos, el Departamento de Estado y la Junta de Calidad Ambiental

Asunto: Mandamus

Derecho: Económico de Empresa

Durante los pasados cinco años, la Procuraduría de Pequeños Negocios ha promulgado el cumplimiento de la Ley Núm. 454, supra, mediante cartas enviadas a las agencias gubernamentales, orientaciones y talleres llevados a cabo. Un número significativo de agencias gubernamentales cumple con los requisitos de la Ley Núm. 454, supra, pero un puñado de agencias se ha negado y ha burlado su deber ministerial de cumplir con la Ley de Flexibilidad

Administrativa y Reglamentaria para Pequeños Negocios.

Es por esta razón, y en reclamo de varios grupos representantes de comerciantes, que la Oficina del Procurador del Ciudadano y su Procuraduría de Pequeños Negocios sometieron una acción de “Mandamus” en el Tribunal de Primera Instancia de San Juan, solicitando el que se ordene a las agencias en incumplimiento de la Ley Núm. 454, supra, a cumplir con su deber ministerial.



En esta acción legal de “Mandamus” se unieron como interventores varios grupos de comerciantes como lo son el Centro Unido de Detallistas de Puerto Rico, la Asociación de Detallistas de Gasolina de Puerto Rico, la Asociación de Industriales de Hielo de Puerto Rico, la Asociación de Farmacias de Comunidad de Puerto Rico, la Asociación de Operadores de Máquinas de Entretenimiento de Adultos y la Asociación de Pescadores del Oeste, entre otros.

Todos estos grupos se están viendo afectados por el incumplimiento de las agencias gubernamentales demandadas: Departamento de Hacienda, Departamento de Salud, Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, Departamento de Educación, la Junta de Planificación, la Administración de Reglamentos y Permisos, la Autoridad de los Puertos y el Departamento de Estado.

Núm. Caso: PEPN 05-675-490 hasta PEPN 05-0737490

Agencia: Comisión de Servicio Público

Asunto: Imposición de multas administrativas  
en el nuevo Reglamento

Derecho: Económico de Empresa

Este caso corresponde a varios grupos que representan concesionarios de la Comisión de Servicio Público, afectados por un nuevo reglamento de imposición de multas administrativas de la Comisión. Estos concesionarios, ante el incumplimiento de la Comisión Industrial con la Ley Núm. 454, supra, fueron al Tribunal de Circuito de Apelaciones para impugnar la validez del nuevo Reglamento de Multas Administrativas de la Comisión de Servicio Público. Este reglamento es uno que impone cargas innecesarias a los concesionarios de la Comisión de Servicio Público.

La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios participó como Amigo de la Corte (Caso KLRA0500915 - Primera Asociación de Grúas de PR, Frente Unido de Camioneros, Bóagme Taxi de Caguas, Línea Aguas-Río

Cañas, y Centro Unido de Detallistas de Puerto Rico vs. Comisión de Servicio Público) en la impugnación de este reglamento, ilustrando al Tribunal sobre los diferentes incumplimientos de la Ley Núm. 454, supra, por parte de la Comisión de Servicio Público.

El Tribunal de Circuito de Apelaciones dictó sentencia declarando nulo el reglamento, ya que no había cumplido con los requerimientos mínimos de la Ley Núm. 454, supra, al amparo de que: “Al no haberse cumplido con los requisitos contenidos en la LEFAR, en cuanto a la preparación y publicación de los análisis de flexibilidad requeridos por la misma, forzoso es concluir que el Reglamento aprobado por la Comisión es nulo y carece de fuerza o efecto legal”.

Núm. Caso: PEPN 07-0009-080

Agencias: Departamento de Salud – Salud Ambiental

Asunto: Limitaciones en Reglamento sobre el uso de  
bolsas de empaque para hielo

Derecho: Económico de Empresa

La Asociación de Industriales del Hielo de Puerto Rico tocó las puertas de nuestra oficina para presentarnos una situación particular sobre las limitaciones que mediante reglamento le imponía la División de Salud Ambiental del Departamento de Salud impidiendo usar las bolsas de empaque de hielo para promoción. Esta situación llegó a un punto tal, que la División de Salud Ambiental confiscó y decomisó una gran cantidad de bolsas de hielo, porque alegadamente el empaque no era transparente y no cumplía con el reglamento.

Nuestra oficina le suscribió una comunicación a la

División de Salud Ambiental solicitando las justificaciones para la interpretación de forma tan restrictiva del Reglamento Núm. 6090, y presentando alternativas con las que se podía cumplir con la transparencia exigida por el reglamento y la comercialización de las bolsas de hielo.

La División de Salud Ambiental aceptó flexibilizar el reglamento en cuestión permitiendo el que se pudiese comercializar al menos uno de los laterales de la bolsa de hielo, dando esto una oportunidad de desarrollo comercial adicional a esta industria.





# VIII

## PERSONAS DE EDAD AVANZADA







# PERSONAS DE EDAD AVANZADA

## TOTAL CASOS RECIBIDOS 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
1523	2496	912	4,931

Reclamaciones Activas	Reclamaciones Cerradas
226	226

## RECLAMACIONES SOBRESALIENTES

Núm. Reclamación: SJU 07-0035-120

Agencia: Compañía de Parques Nacionales  
Asunto: Prohibición para utilizar estacionamiento  
Balneario del Escambrón por Personas  
de Edad Avanzada

Derecho: Colectivo de Edad Avanzada

Un grupo de Personas de Edad Avanzada, conocido en el Escambrón como el Grupo Campira, se dedica a llevar a cabo todos los días ejercicios cardiovasculares, que aportan a una mejor calidad de vida de este sector de nuestra sociedad. Para esto utilizan diariamente las facilidades del Balneario del Escambrón, incluyendo su estacionamiento.

Un portavoz del grupo llevó una reclamación ante la Oficina Regional de San Juan, alegando que durante años habían utilizado el estacionamiento de dichas facilidades libre de costo, pero de repente el arrendatario del mismo comenzó a cobrar la entrada.

La Oficina del Ombudsman realizó gestiones con la Compañía de Parques Nacionales y en coordinación con la Empresa Privada, de la cual se logró que más de 90 personas de edad avanzada pudiesen nuevamente utilizar el estacionamiento libre de costo.



Núm. Reclamación: SJU 07-2240-172

Agencia: Autoridad Metropolitana de Autobuses

Asunto: Necesidad Parada de Guaguas Municipio Guaynabo

Derecho: Colectivo de Edad Avanzada

Personas de Edad Avanzada y usuarios del servicio de transporte público solicitaron la intervención de la Oficina del Ombudsman en San Juan, ya que existía una necesidad de que se instalara una parada de guaguas en el Municipio de Guaynabo. Ésta debería ser ubicada al frente de un Centro Industrial de Mercadeo y de Oficinas Médicas, que le brindaría servicios a estos ciudadanos.

La Oficina del Ombudsman realizó un reclamo ante la Autoridad Metropolitana de Autobuses, mediante el cual se expuso la situación y se le solicitó la instalación de dicha parada en el área requerida. La Agencia analizó dicha reclamación y accedió al reclamo. Hoy en día, cuentan con una parada de guagua que les facilita el arribo a los lugares antes mencionados.



Núm. Reclamación: AMN 07-03729-710

Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica

Asunto: Negación en aceptar dinero en monedas para el pago de factura de luz

Derecho: Colectivo de Edad Avanzada

Una ciudadana de Edad Avanzada, se presentó personalmente en las facilidades de la Oficina del Procurador del Ciudadano en Bayamón, visiblemente afectada expresando que se había personado en una Oficina Comercial de la Autoridad de Energía Eléctrica para pagar su factura de consumo de electricidad por la cantidad de \$11.91, presentando el pago en monedas. La oficial que le atendió no le quiso aceptar el pago por la ventanilla a pesar de su insistencia. La ciudadana se disculpó con dicha funcionaria y le explicó que no podía trasladarse al banco para cambiar las monedas por billetes, pues estaba operada de las rodillas y no podía caminar.

Ante la negativa de la oficial, la ciudadana solicitó hablar con un supervisor, petición que le fue negada por la oficial y acto seguido procedió a llamar a seguridad para intimidar a la ciudadana. Ésta informó en la Oficina del Ombudsman que se sintió humillada ante la falta de respeto por las expresiones de dichos funcionarios que se burlaron de su apariencia física.

Ante dicha situación en detrimento de los derechos de las personas de edad avanzada, se realizó una investigación en la que dos investigadores de la Oficina del

Ombudsman se presentaron en dicha Oficina Comercial de la AEE, por el área de la ventanilla a realizar el pago de la factura con las monedas. A diferencia de la ciudadana, a éstos le aceptaron el pago.

A tales efectos, se refirió el informe del incidente a la Oficina Central de la AEE, quienes actuaron proactivamente, impartiendo instrucciones sobre el trato humanitario ante situaciones de esta índole. Además, el Gerente de dicha Oficina Comercial se reunió con las partes, para lo cual un investigador de la Oficina del Ombudsman acompañó a la ciudadana. En dicha reunión se le ofrecieron disculpas a la ciudadana por lo sucedido, y en adición se removió de su cargo tanto a la supervisora como a la Oficial de la ventanilla.

Como parte de los acuerdos finales, la AEE indicó que estará adquiriendo máquinas de contabilizar monedas, ya que son muchas las personas de edad avanzada que realizan los pagos en monedas. El apoyo brindado a esta la ciudadana fue suficiente para devolverle la autoestima y la confianza en las instituciones gubernamentales que están para proteger los derechos de nuestra sociedad.



# IX

## RED DE DEFENSORÍA DE MUJERES





# RED DE DEFENSORÍA DE MUJERES

## CASOS AÑO FISCAL 2007-2008

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
6,112	6,000	1,826	13,938

Reclamaciones Activas	Reclamaciones Cerradas
2,286	4,682

## RECLAMACIÓN SOBRESALIENTE

Núm. Reclamación: PON 07-00736-131

Agencia: Administración de Vivienda Pública

Asunto: Violencia Doméstica

Derecho: Derecho Social de Vivienda y Derecho de Mujer

Una ciudadana solicita nuestra intervención alegando ser víctima de violencia doméstica, y que por motivos de seguridad había solicitado traslado de vivienda, ya que

su vida corría peligro. Luego de nuestra intervención, se logró tramitar el traslado para otro pueblo lejano al área.

Núm. Reclamación: PON 08-02842-072

Agencia: Policía de Puerto Rico

Asunto: Situación Laboral

Derecho: Derecho Laboral de Trabajo

Una ciudadana en estado de gravidez solicita nuestra intervención, ya que su embarazo era de alto riesgo y viajaba diariamente poniendo en peligro el mismo. Le había dirigido una comunicación al patrono solicitando reubicación cercana a su área residencial y no había recibido

respuesta alguna, afectando su derecho laboral y derecho de mujer. Como resultado de nuestra intervención recibimos comunicación de parte de la Agencia en donde nos informan que la ciudadana fue reubicada temporariamente al área de Ponce.





X

TOTAL DE CASOS  
AÑO FISCAL 2007-2008





## Total de casos • Año fiscal 2007-2008

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
TOTAL	21252	12412	3848	37512
Aut. de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	3207	5144	0	8351
Aut. de Energía Eléctrica (AEE)	1604	3106	0	4710
Depto. de Educación	2095	443	0	2538
Junta de Calidad Ambiental	2368	38	0	2406
Entidad Privada	0	0	1869	1869
Policía de Puerto Rico	1415	400	0	1815
Adm. de Reglamentos y Permisos (ARPE)	1343	142	0	1485
Junta de Planificación	1442	8	0	1450
Depto. de Recursos Naturales y Ambientales	1322	55	0	1377
Inst. de Cultura Puertorriqueña	1136	2	0	1138
Corp. del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)	687	272	0	959
Comisión Industrial	646	152	0	798
Municipios	0	0	752	752
Adm. de la Industria y el Deporte Hípico	650	0	0	650
Depto. del Trabajo y Recursos Humanos	266	178	0	444
Depto. de Salud	300	142	0	442
Adm. para el Sustento de Menores (ASUME)	257	173	0	430
Depto. de Hacienda	170	252	0	422
Adm. Sistemas de Retiro Empleados Gobierno	138	273	0	411
Telefónica de Puerto Rico	0	0	381	381
Depto. de Transportación y Obras Públicas	167	207	0	374
Depto. de Asuntos del Consumidor	131	197	0	328
CRIM	0	0	302	302
Compañía de Parque Nacionales	226	3	0	229
Depto. de la Vivienda	101	125	0	226
Adm. de Desarrollo Socio Económico de la Familia	96	119	0	215
Programa de Salud Ambiental	170	41	0	211
Adm. de Familias y Niños (ADFAN)	121	83	0	204
Adm. de Corrección	96	75	0	171
Otros	0	0	149	149

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Gobierno Federal	0	0	148	148
Adm. de Vivienda Pública	61	84	0	145
Aut. de Carreteras y Transportación	102	29	0	131
Comisión Apelativa del Sistema de Adm. de Recursos Humano del Servicio Público (CASARH)	78	42	0	120
Adm. de Rehabilitación Vocacional	94	21	0	115
Depto. de Estado	83	31	0	114
Adm. Compensaciones Accidentes de Automóviles	38	69	0	107
Rama Judicial	0	0	106	106
Depto. de Agricultura	93	10	0	103
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)	62	26	0	88
Ofic. del Procurador del Paciente	25	35	0	60
Depto. de la Familia	17	43	0	60
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	55	55
Registro de la Propiedad	39	16	0	55
Ofic. del Comisionado de Seguros	15	36	0	51
Depto. de Corrección y Rehabilitación	26	20	0	46
Junta de Apelaciones Construcción y Lotificación	37	6	0	43
Adm. de Servicios y Desarrollo Agropecuario (ASDA)	33	8	0	41
Sistema de Retiro de Maestros	24	16	0	40
Comisión de Servicio Público	17	21	0	38
Adm. de Seguros de Salud	9	26	0	35
Corp. para el Desarrollo Rural	32	2	0	34
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	1	30	0	31
Procurador de las Personas de Edad Avanzada	16	14	0	30
Administración de Tribunales	0	0	26	26
Adm. de Instituciones Juveniles (AIJ)	9	17	0	26
AEELA	0	0	25	25
Procurador de Personas con Impedimentos	8	17	0	25
Coor. General Financiamiento Socio-Económico	21	2	0	23
Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	8	14	0	22

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Ofic. del Comisionado de Instituciones Financieras	6	13	0	19
Adm. Cuidado y Desarrollo de la Niñez (ACUDEN)	12	6	0	18
Universidad de Puerto Rico	8	10	0	18
Depto. de Justicia	9	8	0	17
Aut. Metropolitana de Autobuses	7	10	0	17
Aut. de Edificios Públicos	13	3	0	16
Compañía de Turismo	8	8	0	16
Salud Correccional	10	5	0	15
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	14	14
Inst. de Ciencias Forenses de Puerto Rico	8	5	0	13
Adm. de Servicios Médicos de Puerto Rico	5	6	0	11
Cuerpo de Emergencias Médicas	7	4	0	11
Vivienda Pública Privatizada	0	0	10	10
Autoridad de Tierras	4	5	0	9
Adm. de Derecho al Trabajo	2	7	0	9
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	6	3	0	9
Ofic. Mejoramiento de las Escuelas Públicas	6	2	0	8
Rama Legislativa	0	0	6	6
Aut. de los Puertos	5	1	0	6
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	2	3	0	5
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	0	5	0	5
Depto. de Recreación y Deportes	2	3	0	5
Oficina del Gobernador	0	0	5	5
Guardia Nacional de Puerto Rico	2	3	0	5
Comisión de Relaciones del Trabajo y Servicio Público	2	2	0	4
Agencia Estatal Manejo Emergencias y Desastres	3	1	0	4
Ofic. del Procurador del Veterano	1	3	0	4
Aut. para el Financiamiento de la Vivienda	1	3	0	4
Oficina. de Ética Gubernamental	1	2	0	3
Junta de Gobierno del Sistema 911	1	2	0	3
Ofic. de Servicios con Antelación al Juicio (OSAJ)	2	1	0	3

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Corp. Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	1	2	0	3
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)	2	1	0	3
Comisión de Derechos Civiles	0	2	0	2
Adm. de Terrenos	1	1	0	2
Adm. de Servicios Generales	0	2	0	2
Junta de Confiscaciones	0	2	0	2
Adm. para el Adiestramiento de Futuros Empresarios y Trabajadores (AFET)	2	0	0	2
Adm. de Fomento Cooperativo	1	1	0	2
Lotería de Puerto Rico	0	2	0	2
Ofic. del Inspector de Cooperativas	1	1	0	2
Ofic. de Asuntos de la Juventud	0	2	0	2
Ofic. Procuradora de la Mujer	0	2	0	2
Depto. de Desarrollo Económico y Comercio	1	1	0	2
Ofic. Estatal de Conservación Histórica	1	0	0	1
Corp. del Centro de Bellas Artes de Puerto Rico	0	1	0	1
Corp. de Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	1	0	0	1
Adm. de Recursos Naturales	0	1	0	1
Compañía de Fomento Industrial	0	1	0	1
Aut. para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico (AFI)	1	0	0	1
Ofic. de Gerencia y Presupuesto (OGP)	1	0	0	1
Aut. de Desperdicios Sólidos	1	0	0	1
Corp. de Seguros Agrícolas	1	0	0	1
Corp. del Conservatorio de Música	1	0	0	1
Ofic. de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (ORHELA)	1	0	0	1
Aut. de Transporte Marítimo	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>21252</b>	<b>12412</b>	<b>3848</b>	<b>37512</b>

# XI

## MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2007-2008







## Reclamaciones activas • Año fiscal 2007-2008

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20 DÍAS	30 DÍAS	40 DÍAS	6 MESES	1 AÑO	MÁS DE UN AÑO	
Aut. de Acueductos y Alcantarillados	128	29	190	51	8	36	442
Fondo del Seguro del Estado	11	13	146	25	0	0	195
Comisión Industrial	19	3	42	1	0	0	65
Aut. de Energía Eléctrica	54	30	121	13	1	0	219
Policía de Puerto Rico	39	24	355	1,221	169	113	1,921
Departamento de la Familia	0	0	3	0	0	0	3
Adm. de Sustento de Menores	13	3	19	7	0	0	42
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	8	2	12	5	0	0	27
Departamento de Educación	87	104	601	332	4	3	1,131
Adm. de los Sistemas de Retiro	1	2	5	0	0	1	9
Depto. de Asuntos del Consumidor	4	2	11	2	0	0	19
Adm. de Reglamentos y Permisos	1,222	0	13	41	1	0	1,277
Departamento de Salud	4	2	10	5	1	0	22
Administración de Corrección	3	1	9	11	1	1	26
Departamento de Agricultura	1	0	26	4	0	0	31
Dept. Transportación Obras Públicas	1	4	16	28	7	3	59
Departamento de Estado	1	0	8	31	0	1	41
Autoridad de Carreteras y Transportación	68	0	5	3	2	3	81
Junta de Calidad Ambiental	1,943	1	151	226	0	0	2,321
Adm. Compensaciones Accidentes Automóviles	1	0	2	0	0	0	3
Autoridad de Tierras	0	0	1	1	1		3
Departamento de Recursos Naturales	1,020	3	12	231	5	1	1,272
Departamento de Hacienda	13	2	12	4	0	0	31
Salud Ambiental	5	0	5	0	0	0	10
Adm. Servicios Salud Mental Contra Adicción	2	1	3	2	0	0	8
Rehabilitación Vocacional	12	17	6	1	0	0	36
Departamento de Vivienda	6	2	18	34	9	19	88
Salud Correccional	1	0	0	1	0	0	2
Junta de Planificación	1,438	0	0	3	0	0	1,441
Sistema de Retiro de Maestros	0	0	1	0	0	0	1

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20 DÍAS	30 DÍAS	40 DÍAS	6 MESES	1 AÑO	MÁS DE UN AÑO	
Comisión de Servicio Público	2	0	4	3	2	22	33
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	0	1	0	0	0	1
Aut. Edificios Públicos	3	0	2	2	0	0	7
Comisión Apelativa Adm. RH Servicio Público	3	1	7	1	0	0	12
Departamento de Justicia	0	0	3	0	0	0	3
Adm. Servicios Desarrollo Agropecuario	1	3	7	2	0	0	13
Registro de la Propiedad	3	0	0	1	0	0	4
Adm. de Vivienda Pública	2	1	14	4	0	0	21
Comisionado de Seguros	0	0	1	0	0	0	1
Corporación Desarrollo Rural	26	0	2	1	0	1	30
Adm. Desarrollo Socioeconómico Familia	2	3	13	1	0	0	19
Adm. Familias y Niños	5	5	11	3	0	0	24
Compañía de Turismo	2	0	0	0	0	0	2
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	1	0	0	1
Oficina Procurador Personas con Impedimentos	0	0	1	0	0	0	1
Oficina del Procurador del Paciente	2	0	4	2	1	0	9
Inst. Ciencias Forenses	1	0	0	0	0	0	1
Autoridad de los Puertos	1	0	0	2	0	0	3
Oficina Recursos Humanos Estado Libre Asociado	3	0	0	0	0	0	3
Adm. Cuidado Desarrollo Niñez	1	1	0	0	0	0	2
Oficina Mejoramiento Escuelas Públicas	2	0	0	2	0	0	4
Corp. Seguros Agrícolas	0	0	1	0	0	0	1
Cuerpo de Bomberos	0	0	2	0	0	0	2
Cuerpo de Emergencias Médicas	0	0	1	0	0	0	1
Depto. Recreación y Deportes	0	1	0	0	0	0	1
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	1	0	0	0	1
Compañía de Parques Nacionales	223	0	0	0	0	0	223
Comunidades Especiales	0	0	5	2	0	0	7
Oficina Procurador Edad Avanzada	1	0	0	0	2	0	3
Comisión Relaciones Trabajo	1	0	0	0	0	0	1

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20 DÍAS	30 DÍAS	40 DÍAS	6 MESES	1 AÑO	MÁS DE UN AÑO	
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0	1	0	0	0	1
Inst. Cultura de Puerto Rico	1,134	0	0	0	0	0	1,134
Adm. Recursos Naturales	0	0	0	1	0	0	1
Depto. Corrección	0	1	5	0	7	0	13
Autoridad de Desperdicios Sólidos	0	0	1	0	0	0	1
Junta Apelaciones Construcción y Lotificación	0	0	18	0	0	0	18
Adm. Seguros de Salud	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>7,524</b>	<b>261</b>	<b>1,908</b>	<b>2,311</b>	<b>221</b>	<b>204</b>	<b>12,429</b>



# XII

## MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2007-2008





## Reclamaciones cerradas • Año fiscal 2007-2008

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20 DÍAS	30 DÍAS	40 DÍAS	6 MESES	1 AÑO	MÁS DE UN AÑO	
Aut. de Acueductos y Alcantarillados	1,620	471	1,129	113	5	0	3,338
Fondo del Seguro del Estado	218	103	228	29	0	0	578
Comisión Industrial	389	87	158	15	0	0	649
Aut. de Energía Eléctrica	879	300	329	41	9	0	1,558
Policía de Puerto Rico	59	39	158	149	84	84	573
Departamento de la Familia	11	0	8	2	0	0	21
Adm. de Sustento de Menores	124	37	68	17	1	0	247
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	136	50	73	11	0	0	270
Departamento de Educación	316	192	595	82	1	0	1,186
Adm. de los Sistemas de Retiro	93	23	24	1	0	0	141
Depto. de Asuntos del Consumidor	78	15	26	7	0	0	126
Adm. de Reglamentos y Permisos	401	22	45	20	0	0	488
Departamento de Salud	246	18	51	308	2	0	625
Administración de Corrección	20	18	35	58	1	0	132
Departamento de Agricultura	57	4	3	1	0	0	65
Oficina Comisionado de Seguros	7	2	5	1	0	0	15
Depto. Traspotación Obras Públicas	38	22	92	24	5	0	181
Departamento de Estado	18	4	24	4	0	0	50
Autoridad de Carreteras	5	5	23	11	2	0	46
Junta de Calidad Ambiental	953	5	61	8	2	0	1,029
Adm. Compensaciones Accidentes Automóviles	14	7	16	0	0	0	37
Autoridad de Tierras	2	0	3	0	0	0	5
Departamento de Recursos Naturales	1,362	10	47	19	3	1	1,442
Departamento de Hacienda	89	17	53	13	0	0	172
Salud Ambiental	119	16	35	4	1	0	175
Adm. Servicios Salud Mental Contra la Adicción	18	12	21	10	0	0	61
Rehabilitación Vocacional	29	11	21	2	0	0	63
Departamento de Vivienda	16	6	26	28	6	3	85
Salud Correccional	3	2	4	0	0	0	9
Junta de Planificación	547	1	1	0	0	0	549

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20 DÍAS	30 DÍAS	40 DÍAS	6 MESES	1 AÑO	MÁS DE UN AÑO	
Administración de Servicios Generales	1	0	0	0	0	0	1
Retiro de Maestros	16	4	3	0	0	0	23
Comisión de Servicio Público	2	1	7	601	4	41	656
Adm. Instituciones Juveniles	4	2	3	1	0	0	10
Autoridad Desperdicios Sólidos	0	0	0	1	0	0	1
Autoridad de Edificios Públicos	4	1	0	1	0	0	6
Aut. Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	1
Departamento de Justicia	2	3	2	0	0	0	7
Junta de Síndicos Retiro	6	1	3	0	0	0	10
Administración Derecho Trabajo	1	1	0	0	0	0	2
Depto. Recreación y Deportes	1	0	0	0	0	0	1
Adm. Servicios Desarrollo Agropecuarios	4	4	14	1	0	0	23
Registro de la Propiedad	23	4	9	3	0	0	39
Administración de Seguros de Salud	4	3	1	1	0	0	9
Adm. de Vivienda Pública	14	8	30	1	0	0	53
Junta de Gobierno Sistema 911	0	0	1	0	0	0	1
Corporación Desarrollo Rural	0	0	2	1	1	0	4
Oficina Ética Gubernamental	0	1	0	0	0	0	1
Junta de Apelac. Const. y Lotificación	4	12	3	0	0	0	19
Adm. Desarrollo Socioeconómico Familia	39	14	29	2	0	0	84
Administración de Familias y Niños	49	20	43	15	0	0	127
Compañía de Turismo	4	0	3	1	0	0	8
Autoridad Metropolitana de Autobuses	2	1	5	1	0	0	9
Universidad de Puerto Rico	1	1	7	0	0	0	9
Aut. Financiamiento de la Vivienda	1	0	0	0	0	0	1
Oficina Procurador Personas con Impedimentos	3	2	1	1	0	0	7
Oficina del Procurador del Paciente	6	2	10	5	0	0	23
Guardia Nacional	0	1	0	1	0	0	2
Inst. Ciencias Forenses	2	4	3	1	0	0	10
Autoridad de los Puertos	1	0	3	0	0	0	4
Comisionado Inst. Financieras	6	0	0	0	0	0	6



AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20 DÍAS	30 DÍAS	40 DÍAS	6 MESES	1 AÑO	MÁS DE UN AÑO	
Adm. Cuidado Desarrollo de la Niñez	3	3	4	2	0	0	12
Oficina Mejoramiento Escuelas Públicas	3	0	1	1	0	0	5
Junta de Confiscaciones	0	0	0	1	0	0	1
Cuerpo de Bomberos	3	1	0	10	0	0	14
Emergencias Médicas	3	0	4	2	0	0	9
Adm. de Terrenos	1	0	1	0	0	0	2
Adm. Fomento Cooperativo	0	1	0	0	0	0	1
Consejo General de Educación	0	0	2	0	0	0	2
Adm. Servicios Médicos de Puerto Rico	2	1	3	0	0	0	6
Compañía de Parques Nacionales	2	0	1	0	0	0	3
Ofic. Servicios Antelación al Juicio	1	0	1	0	0	0	2
Comunidades Especiales	0	5	11	1	0	0	17
Banco Desarrollo Económico	1	0	0	0	0	0	1
Corp. Supervisión y Seguro Coop.	0	1	0	0	0	0	1
Oficina Procurador Edad Avanzada	10	6	3	1	0	0	20
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	1	0	0	0	0	0	1
Adm. Adiestr. Futuros Empresarios Trabajadores	0	1	1	0	0	0	2
Agencia Estatal Manejo Emergencias	1	0	2	1	0	0	4
Comisión Investigación Procesamiento Apelación	2	0	0	0	0	0	2
Oficina Inspector Coopertativas	1	0	0	0	1	0	2
Comisión Apelativa Adm. RH Servicio Público	36	13	26	6	0	0	81
Oficina Procurador del Veterano	0	1	0	1	0	0	2
Comisión Relaciones Trabajo Servicio Público	0	0	1	0	0	0	1
Inst. Cultura de Puerto Rico	0	2	0	0	0	0	2
Oficina Gerencia y Presupuesto	0	0	1	0	0	0	1
Depto. Corrección y Rehabilitación	5	5	12	2	0	0	24
Adm. Industria Deporte Hípico	0	0	650	0	0	650	1,300
Adm. Fomento Industrial	0	0	0	1	0	0	1
Corp. del Conservatorio de Música	0	1	0	0	0	0	1
Corp. Centro Cardiovascular de Puerto Rico	2	0	3	0	0	0	5



# XIII

## RECLAMACIONES POR DERECHOS HUMANOS AÑO FISCAL 2007-2008





## Año fiscal 2007-2008

Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Mujer	Total Reclamaciones
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	Mujer	
53	0	0	0	0	3072	5	0	4	0	2	0	0	9	1	33	0	3207
172	0	0	0	19	0	0	0	0	0	1	0	0	34	4	331	0	687
0	1	0	0	99	0	0	0	0	0	0	0	0	16	5	524	0	646
5	0	0	0	0	1539	1	0	9	0	3	1	0	8	2	5	0	1604
1296	0	1	0	0	1	0	2	1	0	0	0	1	56	6	34	2	1415
2	0	0	0	0	5	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	17
2	0	0	0	0	0	1	218	0	0	0	0	0	15	5	6	0	257
125	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	39	14	35	0	266
1480	0	68	0	0	1	0	0	0	5	1	4	0	52	5	8	0	2095
62	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	0	0	9	0	9	0	138
1	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	54	6	47	0	131
0	0	0	0	0	28	1235	0	2	0	0	0	0	48	9	14	0	1343
43	0	0	0	14	4	7	0	0	0	2	0	0	12	2	6	0	300
79	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	7	1	0	0	96
7	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	93
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	0	0	0	0	57	2	0	0	0	0	1	0	25	6	6	0	167
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	3	41	0	83
0	0	0	0	1	19	69	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	102
0	0	0	0	0	0	2360	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	2368
2	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	1	0	3	2	6	0	38
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
22	0	0	0	0	3	1273	0	0	0	0	0	0	11	1	6	0	1322
12	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	12	1	7	0	170
0	0	0	0	1	2	75	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	170
36	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	5	0	0	0	62
14	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	10		3	2	0	0	94
1	0	0	0	0	38	0	0	1	0	2	1	0	14	0	0	0	101



Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Mujer	Total Reclamaciones
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	Mujer	
5	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	10
0	0	0	0	0	0	1439	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1442
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	24
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	4	0	17
9	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	1	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	1	0	13
27	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	4	1	1	0	9
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	39
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	55	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	61
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	3	0	15
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	32
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	3	53	0	78
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	8
1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	9
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	0	0	0	0	3	0	9	0	6	14	1	1	3	0	0	0	121
2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	4	0	8
2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
22	0	0	0	1	7	0	19	0	0	2	5	0	4	0	13	0	96
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1







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
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Gobierno Sistema 911	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Depto. Corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Corp. Centro Cardiovascular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inst. Cultura de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Relaciones Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Industria Deporte Hípico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	650
Corp. Seguros Agrícolas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina Antelación al Juicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Adiestra. Futuros Empresarios	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
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total de Acumuladas</b>	<b>2</b>		<b>20</b>						<b>5</b>				<b>2295</b>	
<b>Total de Figuras</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>556</b>	<b>1739</b>

Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Mujer	Total Reclamaciones
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	Mujer	
1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	26
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1	0	0	0	0	1	1134	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1136
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	650
0	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	0	2
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>3654</b>		<b>13221</b>							<b>96</b>				<b>1956</b>			<b>3</b>	<b>21252</b>
<b>3653</b>	<b>1</b>	<b>80</b>	<b>1</b>	<b>171</b>	<b>4854</b>	<b>7836</b>	<b>252</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>615</b>	<b>91</b>	<b>1251</b>	<b>3</b>	<b>21252</b>



# XIV

DIEZ AGENCIAS CON EL MAYOR  
NÚMERO DE RECLAMACIONES  
POR INTERVENCIONES





## Diez agencias con mayor número de reclamaciones por intervenciones

AUTORIDAD ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS	
<b>Derecho económico - Propiedad</b>	
Cobro indebido	1
Falta o insuficiencia de reembolso	2
Falta o insuficiencia de aportaciones	1
Expropiación	1
Robos o estafas	1
Daños a la propiedad	3
Reembolsos de aportación del Sistema de Retiro del ELA	1
Ajuste	1
Limitaciones especiales y temporales al disfrute de la propiedad	1
Dilación en pagos	2
<b>Derecho económico- Empresa</b>	
Daños (no incluidos en los demás)	2
Instalación de servicios	1
Omisión o insuficiencia de procedimientos de reclamación	1
Incumplimiento de los procedimientos de reclamación	3
<b>Derecho laboral - Trabajo</b>	
Nombramientos	
Falta o tardanza en pago de salario	1
Pensiones	1
Pago incapacidad	1
Años de servicios no cotizados	1
Falta o tardanza en pago de licencias y aportaciones	48
<b>Derecho social - Vivienda</b>	
Objeción facturación estimada	127
Constrastación de contadores	3
Servicio deficiente agua potable	180
Dilación en atender asuntos administrativos	114
Instalación de servicios	54
Reconexión de servicios	28
Objeción facturación excesiva (Ley núm. 33)	1377

Interrupciones frecuentes	12
Reclamación por daños	3
Desconexión de servicios	40
Transferencias de deudas	11
Envío de facturas a los abonados y clientes	8
Trámites en tasaciones	1
Trámite en medidas	1
Ajustes de cuentas	57
Reparación de vías públicas	23
Recogido de escombros	2
Mantenimiento de carreteras	1
Instalación y mantenimiento de hidrantes	1
Programas de ayuda social	1
Cobro indebido	139
Mantenimiento de servidumbre	1
Contratación y subastas de proyectos AAA	3
Planes de pago	5
Reemplazo de contadores	14
Créditos	17
Lectura errónea	4
Salideros de agua	75
Contestar apelación de Ley núm. 33	78
Apelación a ejecutivo Ley núm. 33	38
Cambios en tarifas	4
Reparación de tuberías	173
Falta de agua potable	95
Omisión o incumplimiento de procedimientos en revisión de facturas	37
Turbidez de agua	6
Problemas de deudas	1
Reparación de alcantarillado sanitario	228
Contadores	89
Acometidas	30
<b>Derecho social - Medio ambiente</b>	
Remoción de terrenos	1
Malos olores	2



Daños o contaminación de cuerpos de agua	1
Descargas de aguas usadas	1
<b>Derecho colectivo - Personas de edad avanzada</b>	
Omisión, insuficiencia, tardanza o incumplimiento de subsidios	2
<b>Derecho de los administrados - Transparencia</b>	
No entrega de documentos y certificados	1
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	1
Denegación sobre gastos administrativos	1
Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos	6
<b>Derecho de los administrados - Procedimiento</b>	
Multas y penalidades administrativas	4
<b>Derecho de los administrados - Eficacia</b>	
Omisión en entregar indemnizaciones	3
Omisión en el señalamiento de vistas administrativas	20
Tardanza en tramitar apelación	3
Solicitud de reconsideración	1
Solicitud de reembolso	1
Incumplimiento u omisión a reconsideraciones	3
Omisión en el señalamiento de vistas públicas	1
<b>TOTAL</b>	<b>3207</b>
<b>JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL</b>	
<b>Derecho económico - Propiedad</b>	
Daños a la propiedad	1
<b>Derecho social - Medio ambiente</b>	
Incumplimiento de la normativa de Impacto ambiental	1920
Desperdicios sólidos	1
Desperdicios tóxicos	1
Ruido	47
Daños a la naturaleza	1
Malos olores	4
Omisión en la tramitación de permisos de la Junta de Calidad Ambiental	1
Incumplimiento de los Reglamentos Junta de Calidad Ambiental	6
Contaminación de aire	335
Incumplimiento del Plan CES	12

Daños o contaminación de cuerpos de agua	27
Descargas de aguas usadas	6
Falta de pago de pensiones alimentarias	1
<b>Derecho de los administrados - Transparencia</b>	
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	2
Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos	3
<b>TOTAL</b>	<b>2368</b>
<b>DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN</b>	
<b>Derecho individual - Integridad</b>	
Maltrato institucional o abuso de poder	6
<b>Derecho económico - Propiedad</b>	
Cobro indebido	1
Regalías	1
Falta e insuficiencia de depósitos	1
Expropiación	1
Pago de beneficios	2
Falta de pagos	7
Dilación en pagos	20
<b>Derecho económico - Empresa</b>	
Falta de pago	4
Dilación en pagos	432
Omisión en la expedición de licencias y permisos	1
<b>Derecho laboral - Trabajo</b>	
Cláusulas contractuales abusivas	5
Denegación en la concesión de traslados	2
Licencias profesionales	12
Denegación de medios para el desempeño de la actividad laboral	3
Evaluaciones	4
Promociones	1
Nombramientos	16
Omisión o insuficiencia de medidas de seguridad e higiene	1
Falta o tardanza en pago de salarios	1237
Prevención de riesgos	1
Inestabilidad y temporalidad del empleo	2

Descuentos indebidos	13
Pago de dietas	16
Bono de navidad	8
Falta o tardanza en pago de horas extras	14
Aportaciones patronales	2
Acomodo razonable	1
Pensiones	3
Revisión de sueldo	9
Falta o tardanza en pago de reembolsos de gastos	24
Pago incentivo	30
Restitución días de vacaciones	1
Pago horas acumuladas	1
Años de servicio no cotizados	1
Pago de diferencial en sueldos	2
Reembolso de aportaciones	2
Tardanza en pago de licencias y aportaciones	57
Reconsideraciones	1
Omisión o insuficiencia de programas de adiestramiento	1
Denegación en la concesión de licencias o permisos	3
Denegación en la concesión de solicitud de reingreso	2
Denegación en la concesión de solicitud de retiro	5
<b>Derecho social - Educación</b>	
Omisión de programas educativos	2
Omisión de programas para niños con necesidades especiales	19
Omisión de programas de prevención de la violencia	1
Omisión de programas de salud e higiene escolar	2
Omisión de procedimiento de reclamación para padres y estudiantes	1
Comedores escolares	1
Insuficiencia o baja formación de recursos humanos	2
Omisión de planta física y equipo en planteles escolares	2
Omisión en la concesión de becas	3
Matrícula	24
Diplomas	4
Evaluaciones	4
Omisión o insuficiencia de transporte escolar	3

<b>Derecho colectivo - Personas de edad avanzada</b>	
Omisión, insuficiencia, tardanza o incumplimiento de pensiones	1
<b>Derecho colectivos - Discapacitados</b>	
Omisión de programas educativos especiales	4
<b>Derecho de los administrados -Transparencia</b>	
No entrega de documentos y certificaciones	36
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	3
Denegación sobre contratación y subastas	1
Omisión o insuficiencia en la contestación a reclamos	11
Denegación, insuficiencia o tardanza en la concesión de licencia	1
<b>Derecho de los administrados - Procedimiento</b>	
Omisión de querellas administrativas	2
Trato justo al ciudadano	2
Reconsideración	1
<b>Derecho de los administrados - Eficacia</b>	
Tardanza en trámite de registro de licencias	1
Tardanza en tramitar apelación	1
Solicitud de reconsideración	3
Omisión, insuficiencia o tardanza en otorgar permisos o licencias	1
Incumplimiento u omisión en reconsideraciones	1
Incumplimiento de órdenes administrativas superiores	2
<b>TOTAL</b>	<b>2095</b>
<b>AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	
<b>Derecho individual - Integridad</b>	
Omisión o falta de controles sobre actividades y proyectos de desarrollo	1
<b>Derecho económico - Propiedad</b>	
Cobro indebido	1
Falta o insuficiencia de reembolso	5
Falta o insuficiencia de depósitos	1
Expropiación	2
Falta o insuficiencia de compensaciones	1
Daños a la propiedad	4
Falta de pagos	1
Dilación en pagos	2

<b>Derecho económico - Empresa</b>	
Artículo 5 Ley 454	1
Cobro indebido	4
Daños (no incluidos en los demás)	4
Intervenciones contra pequeños negocios	1
Objeción de facturación estimada	1
Ajuste de cuenta	1
Instalación de servicios	1
<b>Derecho laboral - Trabajo</b>	
Falta o tardanza en pago de salarios	2
Falta o tardanza en pago de horas extras	1
Pensiones	1
Falta o tardanza en pago de licencia y aportaciones	1
<b>Derecho social - Vivienda</b>	
Objeción facturación estimada Ley núm. 33	101
Dilación en atender asuntos administrativos	23
Reemplazo de luminarias	90
Desganche	129
Instalaciones de servicios	74
Reconexión de servicios	16
Remoción de Postes	148
Reparación de líneas eléctricas	32
Variación de voltaje	160
Objeción facturación excesiva Ley núm. 33	357
Interrupciones frecuentes	19
Reclamos por daños	66
Desconexión de servicios	14
Transferencias de deudas	24
Envío de facturas a los abonados y clientes	11
Permisos de construcción y uso	1
Trámite de exenciones	1
Trámites de tasaciones	1
Trámites de medidas	1
Ajuste de cuentas	18
Recogido de escombros	8

Rehabilitación de vivienda	1
Cobro indebido	63
Mantenimiento servidumbre	6
Remoción de líneas eléctricas	17
Planes de pago	5
Compra de combustible AEE	4
Reemplazo de contadores	7
Crédito	7
Reemplazo de transformadores	8
Instalación de tensores	3
Lectura errónea	6
Instalación líneas eléctricas	13
Instalaciones de alumbrado	53
Contestar apelación (Ley núm. 33)	17
Cambios de tarifas	9
Omisión o incumplimiento de procedimiento de revisión de factura	12
Problemas de deudas	1
Reparación de alcantarillado sanitario	1
Contadores	12
<b>Derecho social - Consumo</b>	
Desconexión o cancelación de servicios	2
Omisión de servicios a clientes	3
Facturación	3
Omisión o insuficiencia de procedimiento de reclamación	1
<b>Derecho colectivo - Edad avanzada</b>	
Incumplimiento de fila expreso o turno de preferencia	1
Omisión, insuficiencia, tardanza o incumplimiento de subsidios	2
<b>Derecho colectivo - Discapacitados</b>	
Omisión de subsidios y beneficios	1
<b>Derecho de los administrados - Transparencia</b>	
No entrega de documentos y certificaciones	1
Denegación, tardanzas, o insuficiencia de información	1
Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos	6
<b>Derecho de los administrados - Procedimiento</b>	
Omisión de querellas administrativas	1

Reconsideración	1
<b>Derecho de los administrados - Eficacia</b>	
Omisión en el señalamiento de vistas administrativas	2
Omisión en emitir resoluciones	2
Incumplimiento u omisión en reconsideraciones	2
<b>TOTAL</b>	<b>1604</b>
<b>JUNTA DE PLANIFICACIÓN</b>	
<b>Derecho social - Medio Ambiente</b>	
Incumplimiento de la normativa de impacto ambiental	1433
Incumplimiento de los reglamentos Junta de Planificación	6
<b>Derecho de los administrados -Transparencia</b>	
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	1
Omisión, insuficiencia en la contestación de Reclamos	1
<b>Derecho de los administrados - Eficacia</b>	
Tardanza en tramitar apelación	1
<b>TOTAL</b>	<b>1442</b>
<b>POLICÍA DE PUERTO RICO</b>	
<b>Derecho Individual - Vida y Seguridad</b>	
Omisión programas relacionados a la seguridad del ciudadano	2
<b>Derecho individual - Integridad</b>	
Agresiones e intervenciones físicas	1
<b>Derecho económico - Propiedad</b>	
Cobro indebido	1
Robos y estafas	1
Ajustes	1
Falta de pago	1
Dilación en pagos	1
<b>Derecho económico - Empresa</b>	
Limitaciones especiales temporales al ejercicio de actividades	1
Omisión en la expedición de licencias y permisos	2
Multas y penalidades	3
Incumplimiento de los procedimientos de reclamación	1

<b>Derecho laboral - Trabajo</b>	
Cláusulas contractuales abusivas	7
Denegación en la concesión de traslados	12
Denegación en la concesión de traslados	2
Evaluaciones	12
Promociones	3
Nombramientos	1
Ergonómico	1
Falta o tardanza en pago de salarios	172
Jornada y horario excesivo	1
Acoso laboral	2
Descuentos indebidos	4
Bono de navidad	2
Falta o tardanza en pago de horas extras	23
Aportaciones patronales	2
Pensiones	8
Pago ley 89	482
Revisión de sueldo	400
Pagos revisión de Ley 89 (nueva Ley)	37
Pago de tiempo compensatorio	3
Pago incapacidad	1
Pago suplemento Policía	15
Falta o tardanza en pago de reembolsos de gastos	1
Pago incentivo	3
Pago de días feriados no disfrutados	1
Restitución días por enfermedad	22
Restitución días por vacaciones	2
Pago por horas acumuladas	6
Pago diferencial en sueldos	4
Pago de mesada por años trabajados	1
Reembolsos de aportaciones	3
Falta o tardanza en pago de licencia y aportaciones	52
Reconsideraciones	1
Denegación en la concesión de limitaciones o permiso	3
Denegación en la concesión de solicitud de reintegro	4



Denegación en la concesión de solicitud de retiro	3
<b>Derecho social - Vivienda</b>	
Mantenimiento de carreteras	1
<b>Derecho social -Familia</b>	
Falta de pago pensiones alimentarias	1
Retención de salarios para pensión alimentaria	1
<b>Derecho social - Consumo</b>	
Omisión de servicio al cliente	1
<b>Derecho colectivo - Reclusos</b>	
Vulneración de derechos en procedimientos de clasificación	1
<b>Derecho de los administrados- Transparencia</b>	
No entrega de documentos y certificados	10
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	7
Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos	29
Denegación, tardanza o insuficiencia en la concesión de licencia	10
<b>Derecho de los administrados - Procedimiento</b>	
Omisión de querellas administrativas	4
Reorganización administrativa	1
Trato justo al ciudadano	1
<b>Derecho de los administrados - Eficacia</b>	
Omisión en el señalamiento de vistas administrativas	3
Omisión o tardanzas en el señalamiento de vistas médicas	1
Tardanza en emitir resoluciones	4
Tardanza en trámite de registro de licencias	3
Omisión, insuficiencia o tardanza en otorgar permisos o licencias	19
Solicitud de reembolso	1
Incumplimiento de resoluciones	1
Incumplimiento de órdenes judiciales	3
<b>Derecho de la mujer - Mujer</b>	
Vulneración de los derechos de la mujer embarazada y madre	1
Vulneración de los derechos de la mujer en el centro de trabajo	1
<b>Total</b>	<b>1415</b>

<b>ADMINISTRACIÓN DE REGLAMENTOS Y PERMISOS</b>	
<b>Derecho económico - Propiedad</b>	
Limitaciones especiales y temporales al disfrute de la propiedad	1
<b>Derecho económico - Empresa</b>	
Omisión en la expedición de licencias y permisos	1
Omisión en la renovación de licencias y permisos	1
Omisión en la otorgación de licencias y permisos	1
Dilación o negación en trámites administrativos	2
Privatización de bienes	1
<b>Derecho Social - Vivienda</b>	
Permiso de construcción y uso	15
Trámite de exenciones	6
Trámite de segregación	1
Reparación de vías públicas	1
Permiso de construcción de vivienda	3
Omisión, insuficiencia o incumplimiento desarrolladores	1
Reparación de alcantarillado sanitario	1
<b>Derecho social - Medio ambiente</b>	
Incumplimiento normativa de impacto ambiental	1206
Daños y acceso a playas	2
Ruido	2
Otorgación de permisos con impacto ambiental	1
Omisión de permisos administrativos de reglamentos	6
Incumplimiento de los reglamentos Administración de Reglamentos	16
Incumplimiento de los reglamentos Junta de Planificación	1
Contaminación del aire	1
<b>Derecho social - Consumo</b>	
Incumplimiento de los procedimientos de reclamación	2
<b>Derecho de los administrados -Transparencia</b>	
No entrega de documentos y certificaciones	4
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	3
Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos	41
<b>Derecho de los administrados - Procedimiento</b>	
Omisión de querellas administrativas	9

<b>Derecho de los administrados - Eficacia</b>	
Omisión a señalamiento de vistas administrativas	2
Omisión en emitir resoluciones	2
Tardanza en emitir resoluciones	2
Tardanza en tramitar apelaciones	1
Omisión, insuficiencia o tardanza en otorgar permisos o licencias	2
Incumplimiento u omisión en reconsideraciones	4
Incumplimiento de órdenes judiciales	1
<b>TOTAL</b>	<b>1343</b>
<b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES</b>	
<b>Derecho de participación - Comunicación</b>	
Censura	1
<b>Derecho económico - Propiedad</b>	
Contribuciones sobre ingreso	1
<b>Derecho económico - Empresa</b>	
Denegación de licencias y permisos	1
Omisión en la expedición de licencias y permisos	2
Omisión en la otorgación de licencias y permisos	1
<b>Derecho laboral - Trabajo</b>	
Reclasificaciones	2
Falta o tardanza en pago de salarios	2
Pago de dietas	3
Bono de navidad	2
Pensiones	1
Pago de horas acumuladas	1
Pago diferencial en sueldo	2
Reembolso de aportaciones	1
Falta o tardanza en pago de licencias y aportaciones	6
Denegación en la concesión de licencias o permisos	2
<b>Derecho social - Vivienda</b>	
Desganche	1
Omisión, insuficiencia o incumplimiento desarrolladores	2
<b>Derecho social- Medio ambiente</b>	
Incumplimiento de la normativa de impacto ambiental	1219

Alteración del ecosistema	1
Remoción de terrenos	4
Reclamo a zona marítimo-terrestre	16
Otorgación de permisos con impacto ambiental	1
Otorgación de programas para el mantenimiento y limpieza de cuerpos agua	3
Omisión en tramitación de permisos	7
Incumplimiento de los reglamentos DRN	11
Incumplimiento de los reglamentos Junta de Planificación	1
Rellenar humedotes o sumideros	2
Daños o contaminación a cuerpo de agua	1
Descargas de aguas usadas	7
<b>Derecho de los administrados - Transparencia</b>	
No entrega de documentos y certificaciones	3
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	1
Omisión o insuficiencia en la contestación de reclamos	5
Denegación, tardanza o insuficiencia en la concesión de licencia	2
<b>Derecho de los administrados - Procedimiento</b>	
Reconsideración	1
<b>Derecho de los administrados - Eficacia</b>	
Solicitud de reconsideración	1
Omisión, insuficiencia o tardanza en otorgar permisos o licencias	3
Incumplimiento u omisión en reconsideraciones	1
Incumplimiento de órdenes administrativas superiores	1
<b>Total</b>	<b>1322</b>
<b>INSTITUTO DE CULTURA DE PUERTO RICO</b>	
<b>Derecho laboral - Trabajo</b>	
Falta o tardanza en pago de salarios	1
<b>Derecho social - Vivienda</b>	
Trámite de exenciones	1
<b>Derecho social - Medio ambiente</b>	
Incumplimiento de la normativa de impacto ambiental	1134
<b>TOTAL</b>	<b>1136</b>

<b>CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO</b>	
<b>Derecho económico - Propiedad</b>	
Cobro indebido	1
Falta o insuficiencia de reembolso	1
Falta o insuficiencia de indemnizaciones	1
Expropiación	2
Falta o insuficiencia de compensaciones	7
Pago de beneficios	6
Embargo de bienes	1
Falta de pago	1
Dilación en pagos	6
<b>Derecho económico - Empresa</b>	
Dilación en pago	100
<b>Derecho laboral - Trabajo</b>	
Seguro de incapacidad	9
Pensiones	1
Pagos de dietas de CFSE	25
Pago de incapacidad	112
Falta o tardanza en pago de licencias y aportaciones	1
Evaluaciones	2
Pagos de dietas	22
<b>Derecho social - Salud</b>	
Omisión o entrega de documentos y certificados médicos	1
Omisión de procedimientos de reclamación o incumplimiento	1
Omisión de evaluaciones médicas y diagnósticos	11
Denegación, tardanza en la asistencia médica	3
Denegación de medicamentos y equipos	2
Omisión de servicios de seguro médico	1
<b>Derecho colectivo - Personas de edad avanzada</b>	
Omisión programas de transportación a citas médicas	1
<b>Derecho de los administrados - Transparencia</b>	
No entrega de documentos y certificados	12
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	8
Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos	14

<b>Derecho de los administrados - Procedimiento</b>	
Omisión de querellas administrativas	1
Multas y penalidades administrativas	1
Trato justo al ciudadano	2
<b>Derecho de los administrados - Eficacia</b>	
Omisión en otorgar indemnizaciones	14
Omisión o tardanza en el señalamiento de vistas médicas	5
Omisión en emitir resoluciones	3
Tardanza en emitir resoluciones	9
Tardanza en tramitar apelaciones	3
Emitir decisión institucional con por ciento de incapacidad otorgado	52
Solicitud de reconsideración	1
Omisión, insuficiencia o tardanza en otorgar permisos o licencias	1
Incumplimiento u omisión en reconsideraciones	3
Incumplimiento de órdenes administrativas superiores	2
Incumplimiento en resoluciones	237
Descoordinación administrativa interagencial	1
<b>TOTAL</b>	<b>687</b>

XV

IMPACTO ECONÓMICO







## Impacto económico

Oficina Regional Arecibo	\$4,108,686.87
Oficina Regional Bayamón	\$2,402,481.84
Oficina Regional de Caguas	\$2,052,573.17
Oficina Regional Humacao	\$2,842,721.04
Oficina Regional Mayagüez	\$1,333,422.61
Oficina Regional Ponce	\$1,484,511.48
Oficina Regional San Juan	\$30,739,241.99
Procuraduría Especializada Asuntos Básicos Esenciales	0
Procuraduría Especializada Asuntos Ambientales	0
Procuraduría Pequeños Negocios	\$105,872,146.68
<b>Total</b>	<b>\$150,835,785.68</b>



# XVI

## ESTADÍSTICAS

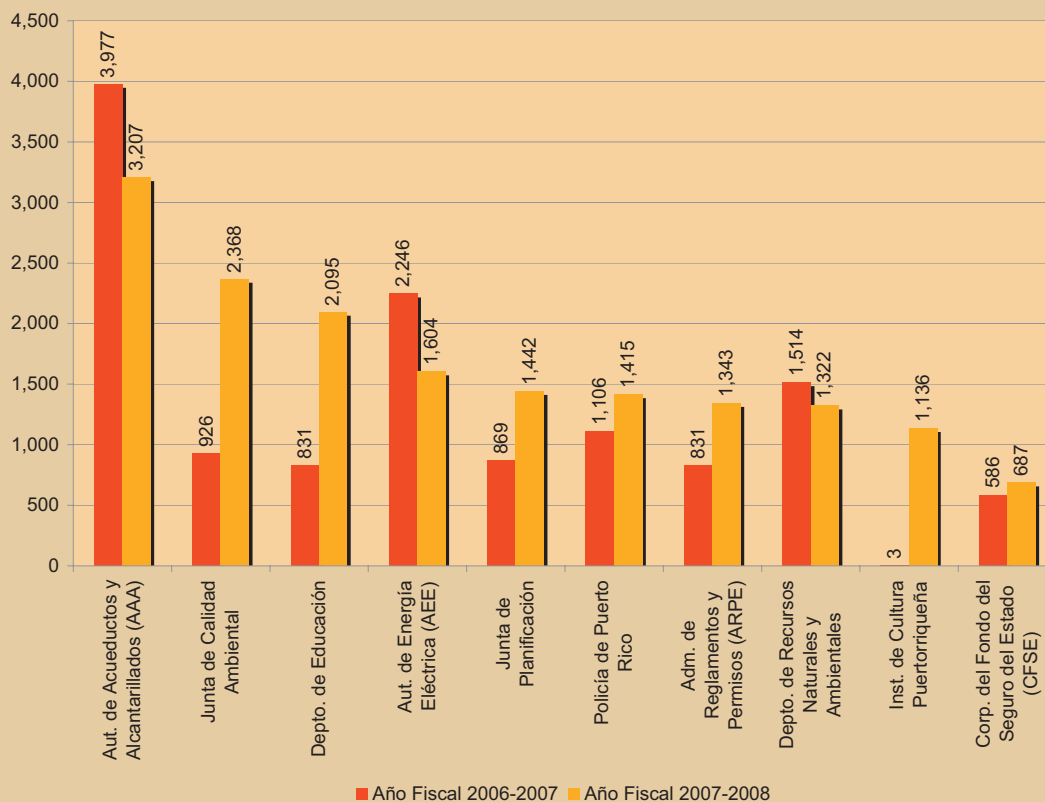




### Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas Años fiscales 2006-2007 y 2007-2008

Núm.	Agencia	Año Fiscal	
		2006-2007	2007-2008
1	Aut. de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	3,977	3,207
2	Junta de Calidad Ambiental	926	2,368
3	Depto. de Educación	831	2,095
4	Aut. de Energía Eléctrica (AEE)	2,246	1,604
5	Junta de Planificación	869	1,442
6	Policía de Puerto Rico	1,106	1,415
7	Adm. de Reglamentos y Permisos (ARPE)	831	1,343
8	Depto. de Recursos Naturales y Ambientales	1,514	1,322
9	Inst. de Cultura Puertorriqueña	3	1,136
10	Corp. del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)	586	687

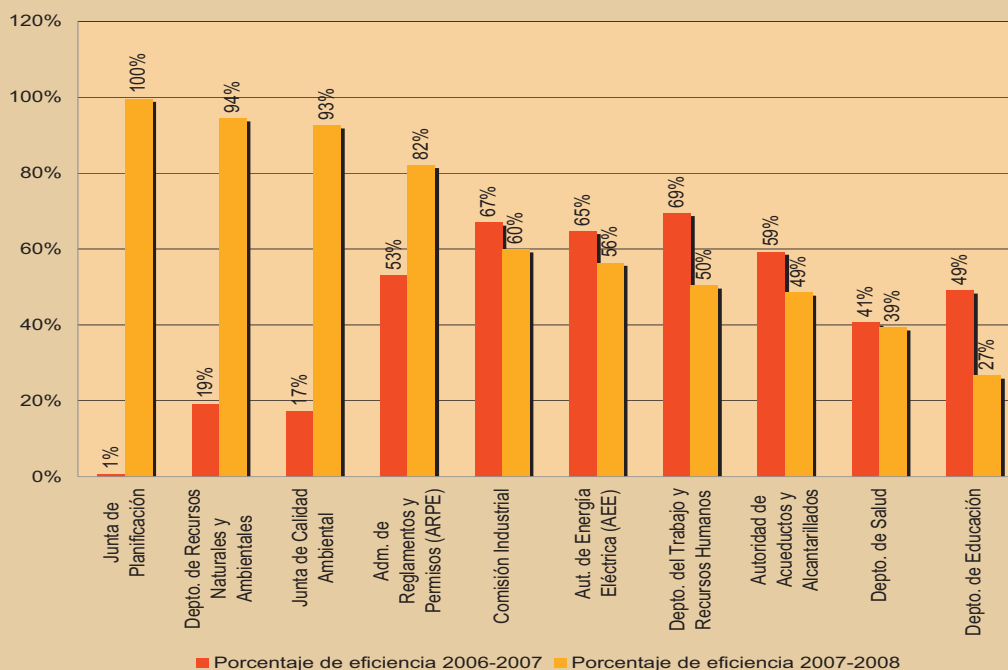
### Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas Años fiscales 2006-2007 y 2007-2008



## Reclamaciones cerradas en 20 días o menos Años fiscales 2006-2007 y 2007-2008

Núm.	Agencia	Año fiscal 2006-2007			Año fiscal 2007-2008		
		Total de reclamaciones cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de eficiencia 2006-2007	Total de reclamaciones cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de eficiencia 2007-2008
1	Junta de Planificación	302	2	1%	549	547	100%
2	Depto. de Recursos Naturales y Ambientales	104	20	19%	1442	1362	94%
3	Junta de Calidad Ambiental	93	16	17%	1029	953	93%
4	Adm. de Reglamentos y Permisos (ARPE)	117	62	53%	488	401	82%
5	Comisión Industrial	600	402	67%	649	389	60%
6	Aut. de Energía Eléctrica (AEE)	2323	1504	65%	1558	879	56%
7	Depto. del Trabajo y Recursos Humanos	177	123	69%	270	136	50%
8	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3679	2182	59%	3338	1620	49%
9	Depto. de Salud	64	26	41%	625	246	39%
10	Depto. de Educación	758	372	49%	1186	316	27%

## Reclamaciones cerradas en 20 días o menos Años fiscales 2006-2007 y 2007-2008

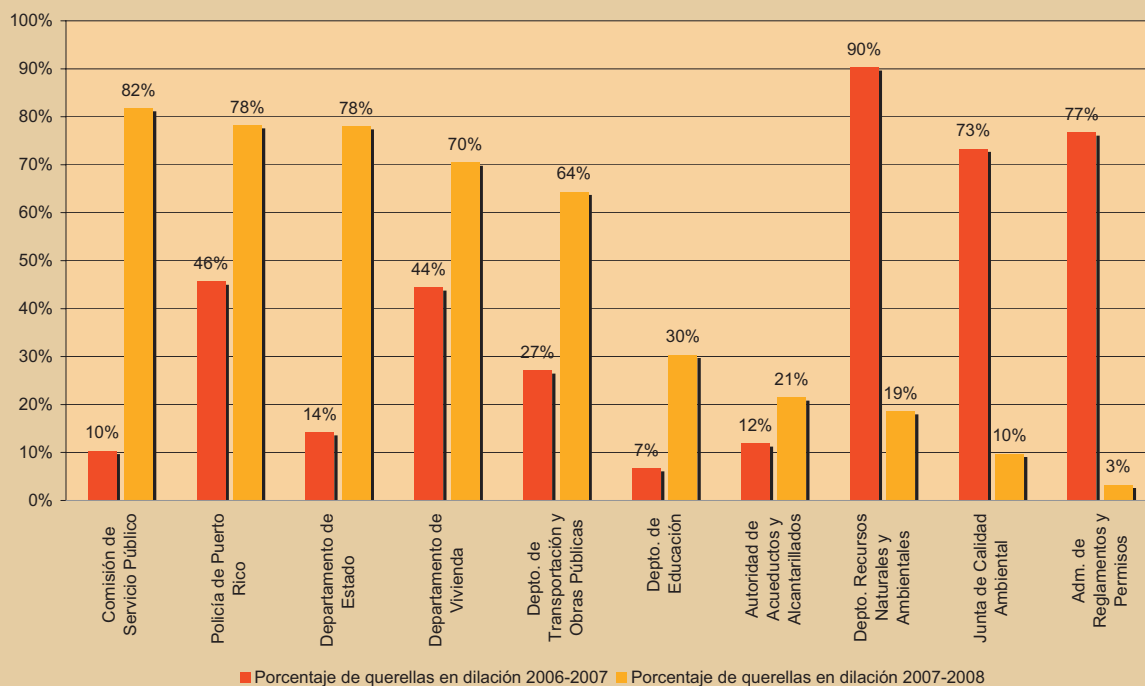


■ Porcentaje de eficiencia 2006-2007   ■ Porcentaje de eficiencia 2007-2008

### Reclamaciones activas por seis meses o más Años fiscales 2006-2007 y 2007-2008

Núm.	Agencias	Año Fiscal 2006-2007			Año Fiscal 2007-2008		
		Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de querellas en dilación 2006-2007	Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de querellas en dilación 2007-2008
1	Comisión de Servicio Público	675	70	10%	33	27	82%
2	Policía de Puerto Rico	1143	522	46%	1921	1504	78%
3	Departamento de Estado	7	1	14%	41	32	78%
4	Departamento de Vivienda	18	8	44%	88	62	70%
5	Depto. de Transportación y Obras Públicas	81	22	27%	59	38	64%
6	Depto. de Educación	252	17	7%	1131	344	30%
7	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	687	82	12%	442	95	21%
8	Depto. Recursos Naturales y Ambientales	1455	1314	90%	1275	238	19%
9	Junta de Calidad Ambiental	853	626	73%	2321	226	10%
10	Adm. de Reglamentos y Permisos	482	370	77%	1277	42	3%

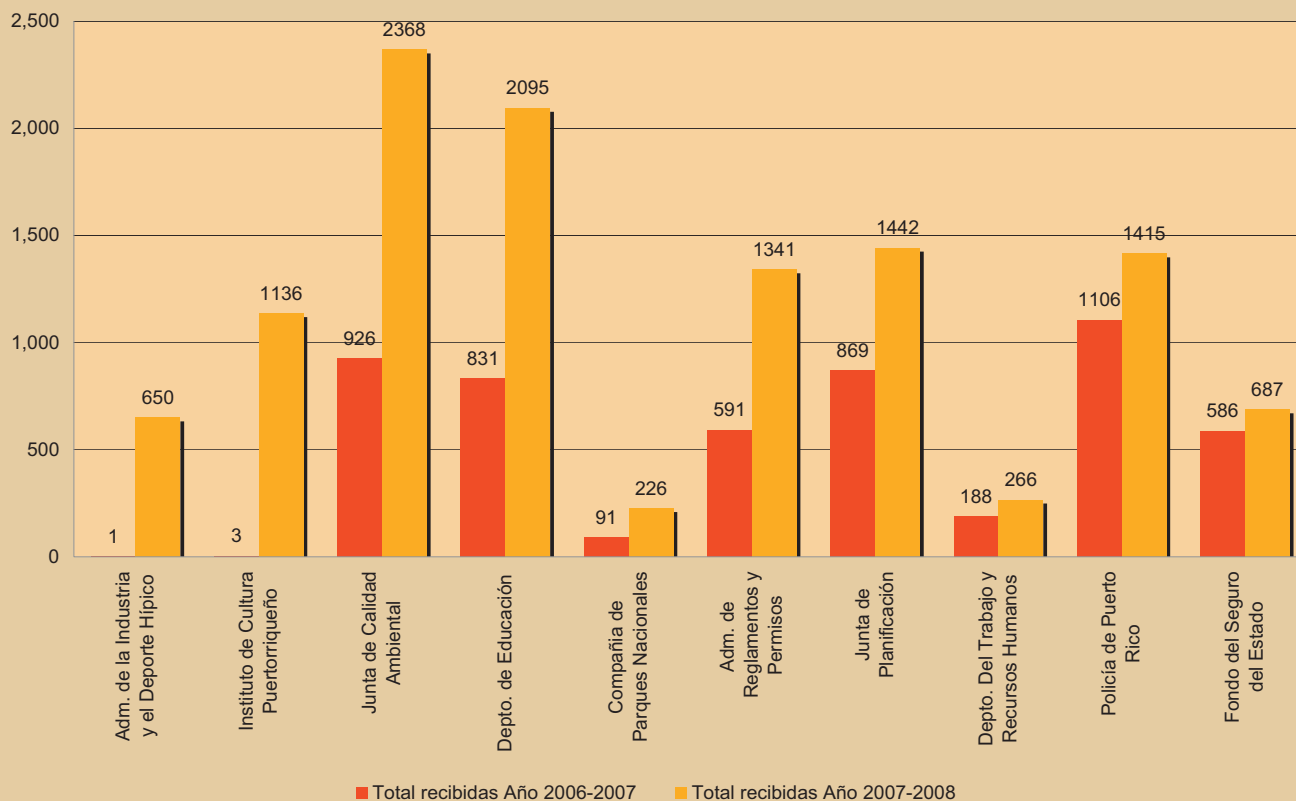
### Reclamaciones activas por seis meses o más Años fiscales 2006-2007 y 2007-2008



## Aumento en reclamaciones recibidas Años fiscales 2006-2007 y 2007-2008

Núm.	Agencia	Total recibidas Año 2006-2007	Total recibidas Año 2007-2008	Porcentaje de aumento
1	Adm. de la Industria y el Deporte Hípico	1	650	64900%
2	Instituto de Cultura Puertorriqueño	3	1136	37767%
3	Junta de Calidad Ambiental	926	2368	156%
4	Depto. de Educación	831	2095	152%
5	Compañía de Parques Nacionales	91	226	148%
6	Adm. de Reglamentos y Permisos	591	1341	127%
7	Junta de Planificación	869	1442	66%
8	Depto. del Trabajo y Recursos Humanos	188	266	41%
9	Policía de Puerto Rico	1106	1415	28%
10	Fondo del Seguro del Estado	586	687	17%

## Aumento en reclamaciones recibidas Años fiscales 2006-2007 y 2007-2008

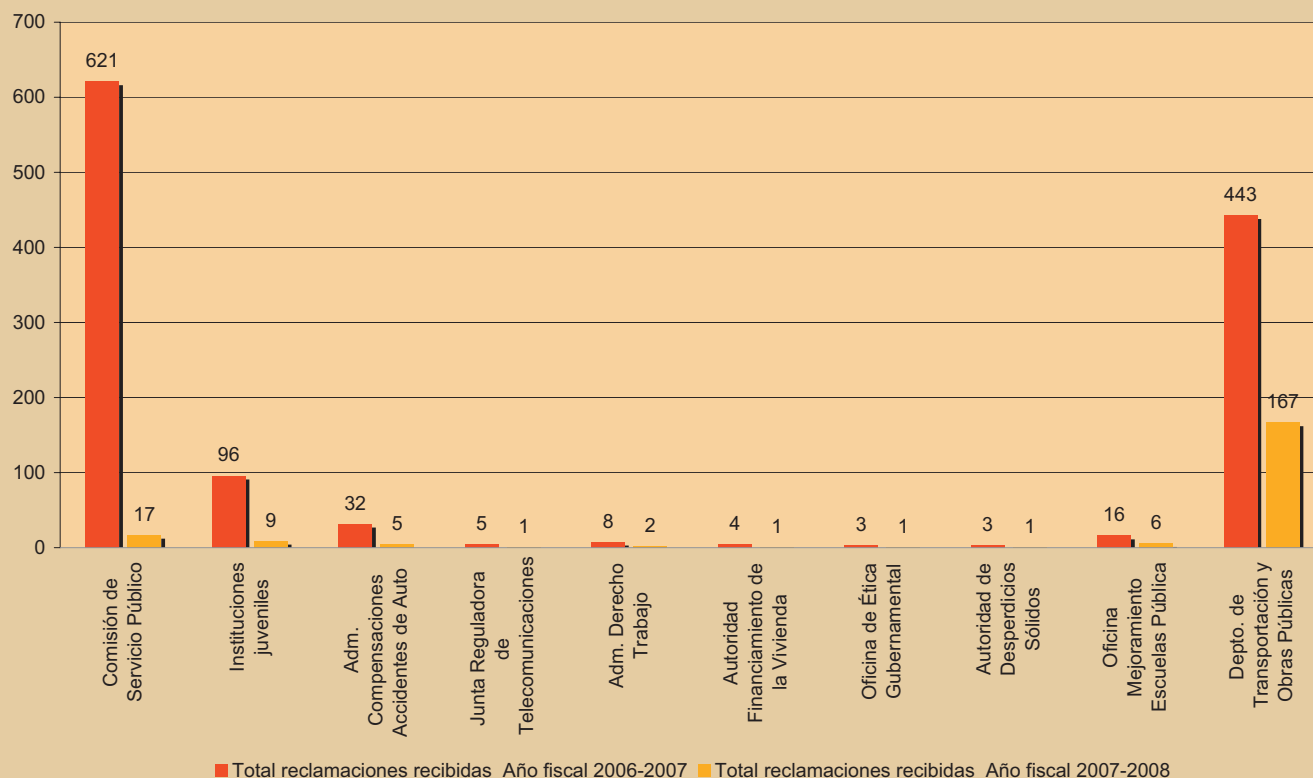




### Reducción en reclamaciones recibidas Años fiscales 2006-2007 y 2007-2008

Núm.	Agencias	Total recibidas Año 2006-2007	Total recibidas Año 2007-2008	Porcentaje de reducción
1	Comisión de Servicio Público	621	17	97%
2	Instituciones Juveniles	96	9	91%
3	Adm. Compensaciones Accidentes de Auto	32	5	84%
4	Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones	5	1	80%
5	Adm. Derecho Trabajo	8	2	75%
6	Autoridad Financiamiento de la Vivienda	4	1	75%
7	Oficina de Ética Gubernamental	3	1	67%
8	Autoridad de Desperdicios Sólidos	3	1	67%
9	Oficina Mejoramiento Escuelas Públicas	16	6	63%
10	Depto. de Transportación y Obras Públicas	443	167	62%

### Reducción en reclamaciones recibidas Años fiscales 2006-2007 y 2007-2008





# XVIII

## EQUIPO DE TRABAJO



## EQUIPO DE TRABAJO

**ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN**

*Carlos J. López Nieves*  
Procurador

*Oscar Toledo Rosa*  
Procurador Auxiliar

**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LEGALES**

*Rolando Meléndez Aponte*  
Director Asociado Asuntos Legales

*María S. Rosado Rodríguez*  
Asistente Paralegal

*Kathy Molina Martínez*  
Asistente Administrativo

**PROCURADURÍAS ESPECIALIZADAS**

*Matilde Sánchez Franceschini*  
Procuradora Especializada Asuntos Básicos Esenciales

*Eric Ortiz Rosario*  
Procurador Especializado Asuntos Ambientales

*Ana L. Rivera Valcárcel*  
Procuradora Especializada

*María Rivera López*  
Asistente Administrativo Principal

*Adlin Ayala Miranda*  
Asistente Administrativo

*María Ferrer González*  
Asistente Administrativo

*Catalina Carrión Kuilan*  
Asistente Servicios de Oficina

*Juan Rodríguez Reyes*  
Investigador Principal de Reclamaciones

*Titza Villanueva Viust*  
Asistente Administrativo Principal

**DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA**

*Reuel García Rivera*  
Especialista en Informática

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

*Ilia Angulo Labrador*  
Directora Asociada Recursos Humanos

*Vanessa Vallejo Rivera*  
Especialista de Recursos Humanos

*Ilka Miranda Vázquez*  
Asistente de Recursos Humanos

**ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS****OFICINA DEL DIRECTOR(A)**

*Ludim Díaz Sánchez*  
Directora Asociada Servicios Administrativos

*María Mercado Ortiz*  
Asistente Servicios de Oficina

*Wanda Castillo Santos*  
Oficial de Compras

*Awimaldy González Mojica*  
Recepcionista

**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

*Vivian Belén Nazario*  
Gerente de Contabilidad

*Griselle Rodríguez Rodríguez*  
Analista de Contabilidad

*Rita Pacheco Collado*  
Analista de Contabilidad

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

*Carlos Burgos Ortiz*  
Supervisor Servicios Generales

*Héctor Ramos Vázquez*  
Asistente de Servicios Generales

*Oswaldo Díaz Maysonet*  
Conductor Mensajero

*Iván Rivera Tapia*  
Conductor Mensajero

*Alexis Reyes Noble*  
Conductor Mensajero

*Oswaldo Cruz Falcón*  
Conductor Mensajero

*Eliezer Torres Muñoz*  
Asistente Servicios Mantenimiento

*Wanda Serrano Robles*  
Asistente Servicios Mantenimiento

**ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES****OFICINA DEL DIRECTOR(A)**

*Ivette López Hernández*  
Directora Asociada Servicios Institucionales

*Mayra Rivera Cedeño*  
Asistente Administrativo Principal

**DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES**

*Daphne EspéndeZ Santisteban*  
Gerente Investigaciones y Reclamaciones

**OFICINA REGIONAL DE ARECIBO**

*William Otero Santiago*  
Gerente Regional

*Héctor Vargas Zeno*  
Investigador de Reclamaciones

*Carmelo Méndez Jiménez*  
Investigador de Reclamaciones

*Myrna Chevalier De Jesús*  
Investigador de Reclamaciones

*Vanessa Hernández López*  
Investigador de Reclamaciones

*Gloria Serrano Soberal*  
Investigador de Reclamaciones

*Marisol Maldonado Ruiz*  
Investigador de Reclamaciones

*Israel García Valentín*  
Asistente Servicios Mantenimiento

**OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN**

*Cynthia González Ellis*  
Gerente Regional

*Gisela Ortiz Cintrón*  
Investigador Principal de Reclamaciones

## OFICINA DEL OMBUDSMAN

*Nilda Avilés Cintrón*  
Investigador de Reclamaciones

*Rafael Ferrer Rodríguez*  
Investigador de Reclamaciones

*Alberto Quiñones Santa*  
Investigador de Reclamaciones

*Adianez Chaparro Negrón*  
Investigador de Reclamaciones

*María del C. Ortiz Velázquez*  
Asistente Administrativo  
Principal

*Seida Negrón Carmenat*  
Asistente Administrativo

*Rosa Cartagena Cartagena*  
Asistente Administrativo

*Eufemia Oquendo Rivera*  
Asistente Administrativo

*Arelis Tapia Meléndez*  
Asistente Administrativo

*Carlos Díaz Nieves*  
Asistente Servicios de Oficina

*Juan Soto Román*  
Investigador de Reclamaciones  
en Adiestramiento

*Karla Burgos Flores*  
Asistente Servicios  
Mantenimiento

### OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

*Nilsa Vázquez Vélez*  
Gerente Regional

*Hilda Espada Rosado*  
Investigador de Reclamaciones

*Damaris Sierra Gómez*  
Investigador de Reclamaciones

*Juana Coss Flores*  
Investigador de Reclamaciones

*Ivette Colón Suárez*  
Asistente Administrativo  
Principal

*Karla López Díaz*  
Asistente Servicios de Oficina

*Margarita Coss Flores*  
Asistente Servicios de Oficina

### OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

*Evelyn Cruz Berrios*  
Gerente Regional

*Norma Loaisiga Velázquez*  
Investigador Principal de  
Reclamaciones

*Zulma Carrillo Medina*  
Investigador Principal de  
Reclamaciones

*Elba Rivera Rivera*  
Investigador de Reclamaciones

*Vivian González Figueroa*  
Asistente Administrativo  
Principal

*Lisandra Molina Santiago*  
Asistente Administrativo  
Principal

*Rosa Navarro Serrano*  
Asistente Servicios de  
Mantenimiento

### OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

*Ivette Irizarry Romeu*  
Gerente Regional

*Linda Hernández Vargas*  
Investigador Principal de  
Reclamaciones

*Sara Liz Del Toro Romeu*  
Investigador de Reclamaciones

*Mildred Estévez Villanueva*  
Investigador de Reclamaciones

*Jennie Cruz Seda*  
Asistente Administrativo  
Principal

*Maricarmen Rivera González*  
Asistente Administrativo

*María Ortiz Olivo*  
Asistente Servicios de Oficina

### OFICINA REGIONAL DE PONCE

*Carmen Monroig Jiménez*  
Gerente Regional

*Antonia Rodríguez Gómez*  
Investigador Principal de  
Reclamaciones

*Miguel Vázquez Rivera*  
Investigador de Reclamaciones

*Rosa Burgos Rodríguez*  
Investigador de Reclamaciones

*Ivonne García Cruz*  
Asistente Administrativo  
Principal

*Carmen Maldonado Vázquez*  
Asistente Administrativo

*Luis Santiago Pérez*  
Asistente Servicios de  
Mantenimiento

### OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

*Wilfredo Rivera Vélez*  
Gerente Regional

*Norma Figueroa Rodríguez*  
Investigador Principal de  
Reclamaciones

*Ivonne Ferrer Valdés*  
Investigador de Reclamaciones

*Mayda Álvarez De Jesús*  
Investigador de Reclamaciones  
en Adiestramiento

*Luciola Figueroa De Cuba*  
Investigador de Reclamaciones  
en Adiestramiento

*Enid Rivera Echandy*  
Asistente Administrativo  
Principal

*Ada Ríos García*  
Asistente Servicios de Oficina

*María Desiderio Curiel*  
Asistente Servicios de Oficina

*Pablo Cintrón Atanasio*  
Asistente Servicios de Oficina

*Jonathan Morales López*  
Asistente Servicios de Oficina

## OFICINAS REGIONALES

### OFICINA DE ARECIBO

543-1 Ave. José A. Cedeño, Arecibo PR 00705  
 Tel. 787-879-1313; 724-7373, ext. 2601; Fax 787-817-1622  
 Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo, Utuado, Arecibo, Barceloneta, Florida, Ciales, Manatí,  
 Vega Baja, Morovis

### OFICINA DE CAGUAS

PO Box 429, Caguas PR 00726-0429  
 Centro Gubernamental, 5to. Piso, Caguas PR  
 Tel. 787-744-2277; 724-7373, ext. 2605; Fax 787-743-4477  
 Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas, Barranquitas, Orocovis, Aibonito, Cidra, Cayey, Comerío,  
 Arroyo, Guayama

### OFICINA DE BAYAMÓN

PO Box 6970, Bayamón PR 00960-9009  
 Calle Parque #34, Edificio Rivera, Bayamón PR  
 Tel. 787-785-0120; 785-0127; 724-7373, ext 2500; Fax 787-785-0137  
 Vega Alta, Naranjito, Toa Alta, Dorado, Toa Baja, Cataño, Bayamón, Guaynabo, Corozal

### OFICINA DE HUMACAO

45 Cruz Ortiz Estella Norte Suite 14, Humacao PR 00791  
 Tel. 787-852-6710; 724-7373, ext. 2604  
 Fax 787-850-7686  
 Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo, Humacao, Las Piedras, Juncos, Yabucoa, Maunabo, Patillas

### OFICINA DE MAYAGÜEZ

Medical Center Plaza, Suite 209 2<sup>do</sup> Piso, 740 Ave De Hostos  
 Mayagüez PR 00680-1351  
 Tel. 787-832-5760; 724-7373, ext. 2602; Fax 787-265-5700  
 Cabo Rojo, Aguadilla, Lajas, Hormigueros, San Germán, Las Marías, Mayagüez, Añasco, San Sebastián,  
 Rincón, Aguada, Moca, Sabana Grande, Guánica, Maricao

### OFICINA DE PONCE

PO Box 336426, Ponce PR 00733-6426  
 Santa María Medical Building, 3<sup>er</sup> Piso Ofic. 301  
 Calle Ferrocarril #1105, Ponce PR  
 Tel. 787-844-2424; 724-7373, ext. 2603; Fax 787-842-4939  
 Villalba, Juana Díaz, Jayuya, Ponce, Peñuelas, Adjuntas, Guayanilla, Salinas, Coamo, Santa Isabel, Yauco

### OFICINA DE SAN JUAN

Edificio 804, Avenida Ponce de León Suite 101-A  
 Miramar PR 00907  
 Tels. 787-721-8444, 787-721-8164, 787-721-8356; Fax 787-721-8452  
 San Juan, Trujillo Alto, Carolina, Loíza, Canóvanas, Río Grande, Luquillo