

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OMBUDSMAN

*Trigésimo Segundo
Informe Anual
2008-2009*



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO
GOBIERNO DE PUERTO RICO



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

Trigésimo Segundo Informe Anual
2008-2009

Hon. Carlos J. López Nieves

Julio a Diciembre de 2008

Jennifer Aponte Vázquez J.D.

Enero a Junio de 2009

Carta de Presentación

**SEÑOR GOBERNADOR; PRESIDENTES DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES Y
DEL SENADO DE PUERTO RICO**

Con profundo sentido de satisfacción, les presento el Informe Anual correspondiente al año fiscal 2008-2009. Los trabajos de dicho año fiscal fueron dirigidos por el anterior Procurador Carlos J. López Nieves y la Procuradora nominada Jeniffer M. Aponte Vázquez. El Informe recoge, de manera general, los esfuerzos y la labor realizada por nuestra Oficina en el servicio directo a la ciudadanía, así como el comportamiento de las Agencias de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico en su prestación de servicios y determinaciones administrativas, según traídas por la ciudadanía ante nuestra atención.

El trabajo del año fiscal que se recoge en este Informe surge en el marco de un cambio de administración, tanto en la Procuraduría del Ciudadano como en el Gobierno de Puerto Rico. Nuestra Oficina, además, no es ajena a la problemática fiscal que enfrenta el Gobierno de Puerto Rico. Con mucho sacrificio, el equipo de trabajo ha logrado poner en práctica un abarcador plan de ahorros que ha cosechado frutos. Habiéndose proyectado un déficit económico para el año fiscal de este Informe, nuestra administración logró llevar las finanzas a números positivos, que han permitido el desarrollo de nuevos proyectos, que incluye la ampliación de servicios y diversas medidas para dar a conocer la Oficina del Procurador del Ciudadano al pueblo.

Al finalizar el año fiscal 2008-2009, la Procuraduría del Ciudadano estuvo en posición para asignar las funciones de un Procurador de Seguridad en Bancos de Datos, según requerido por la Ley 97 de 2008. Anteriormente, al no asignarse presupuesto para la creación de dicha procuraduría especializada, no habían comenzado los trabajos de la misma. Con ella, ampliamos los servicios de las procuradurías especializadas existentes: Asuntos Ambientales y Permisos, Asuntos Hidrológicos y Energéticos, así como la Procuraduría de Pequeños Negocios, creada mediante la Ley 454 de 2000.

Nuestra Oficina ha establecido, además, una nueva visión para con las Agencias del Poder Ejecutivo. Entendemos que, en beneficio de la ciudadanía a la cual servimos, las agencias deben tener en la Procuraduría, no tan sólo un crítico y fiscalizador, sino un aliado en sus esfuerzos de mejorar el servicio que le brindan al pueblo. Es por ello que hemos desarrollado talleres y reuniones de apoyo con diversos jefes de agencias, donde explicamos nuestros procesos, discutimos las distintas quejas ciudadanas y brindamos sugerencias para que el servicio mejore cada día más.

Ante el momento histórico de haberse confirmado a la nueva Procuradora del Ciudadano, Iris Miriam Ruiz Class, esta Oficina está preparada para enfrentar nuevos retos y continuar con su servicio de excelencia en beneficio de la ciudadanía.

Muy respetuosamente,

Lcdo. Kevin Miguel Rivera-Medina
Procurador Interino

Tabla de Contenido

Carta de Presentación	5
Base Legal	9
Jurisdicción	11
Oficina Regional Arecibo	15
Oficina Regional Bayamón	25
Oficina Regional Caguas	45
Oficina Regional Humacao	61
Oficina Regional Mayaguez	75
Oficina Regional Ponce	87
Oficina Regional San Juan	101
Departamento de Investigación y Reclamaciones.....	111
Departamento de Asuntos Legales.....	123
Procuraduría de Pequeños Negocios	135
Procuraduría Especializada en Asuntos Ambientales	151

Procuraduría Especializada en Servicios Básicos Esenciales	161
Red Defensoría de la Mujer	169
Personas de Edad Avanzada	189
Total de Casos	213
Reclamaciones Cerradas	223
Reclamaciones Activas	233
Estadísticas	241
Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas	242
Reclamaciones Cerradas	244
Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos	246
Reclamaciones Activas por seis meses o más	248
Aumento en Reclamaciones Recibidas	250
Reducción en Reclamaciones Recibidas	252
Impacto Económico	255
Agencia con Mayor Número de Reclamaciones por Derecho e Intervenciones	259

Base Legal

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 desagravien al ciudadano de manera rápida, efectiva y confiable.

Jurisdicción

La jurisdicción de la Oficina del Ombudsman alcanza a todas las agencias gubernamentales, las cuales pueden ser intervenidas a los fines de revisar los procesos que éstas utilizan para la prestación de los servicios a la ciudadanía. El desempeño de esta 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 ser: Contrario a la ley o los reglamentos; irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio; basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes; no esté acompañado de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requiera; ejecutado en una forma ineficiente o errónea.
3. Evaluar si recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su posible implantación.
4. Tomar juramentos y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia.
5. Requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función.
6. Requerir que las entidades gubernamentales le provean de recursos humanos, equipo, espacio de oficina, o de cualquier otra índole para realizar su labor.

Oficinas Regionales

Año Fiscal

2008-2009

Oficina Regional
de
Arecibo

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO AÑO FISCAL 2008-2009

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

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
2,237	1,961	576	4,774

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Recibidos
537	4,774	5,311

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
2,175	599

Impacto Económico
\$2,787,436.18

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
561	174	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	1	0	1
	Igualdad	0	1	0	1
	Total	0	2	0	2
Individuales					
	Vida	1	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	0	0
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	1	0	0	1
Participación					
	Comunicación	1	1	32	34
	Reunión	0	0	1	1
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	1	1	33	35
Económicos					
	Propiedad	114	145	134	393
	Empresa	21	23	4	48
	Total	135	168	138	441
Laborales					
	Trabajo	979	383	74	1,436
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	979	383	74	1,436

Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales				
Educación	24	12	2	38
Cultura	0	0	0	0
Salud	27	34	18	79
Vivienda	424	1006	195	1,625
Medio Ambiente	14	9	12	35
Familia	48	37	1	86
Consumo	3	16	26	45
Total	540	1114	254	1,908
Colectivos				
Menores	12	1	4	17
Tercera Edad	7	12	6	25
Discapacitados	2	5	2	9
Reclusos	1	4	1	6
Total	22	22	13	57
Administrados				
Transparencia	110	78	34	222
Procedimiento	47	46	16	109
Eficacia	402	146	14	562
Total	559	270	64	893
Mujer				
Mujer	0	1	0	1
Total	0	1	0	1
Total Casos Recibidos	2,237	1,961	576	4,774

Participación en Actividades

Como parte de las iniciativas de la nueva administración, a los fines de dar a conocer los servicios que prestamos, se participó en las siguientes ferias de orientación: el 25 de abril de 2009 en la Feria de Salud de Isabela (Plaza Isabela Mall), el 20 de mayo de 2009 en el “Ombuds Tour” en Vega Alta (Centro de Usos Múltiples y Centro Comercial Plaza Caribe) y el 17 de junio de 2009 en la Feria de Salud de Camuy (Plaza de Recreo); en las cuales impactamos cientos de ciudadanos.

25 de abril de 2009	Feria de Salud
20 de mayo de 2009	“Ombuds Tour” Vega Alta
17 de junio de 2009	Feria de Salud

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Número de Reclamación: ARE-08-00088

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Asunto: Demora en atender reclamación de reubicación de tubería sanitaria localizada por debajo estructura del templo

Derecho: Derecho de los Administrados

Impacto Económico:\$60,000.00

Expone el Pastor Correa que mediante comunicación escrita emitida a la AAA el 27 de octubre de 2006 solicitó la reubicación de la tubería sanitaria ubicada debajo de la estructura del templo, ya que cada vez que hay un desbordamiento sanitario se inunda el estacionamiento.

En vista de que la Agencia no había tomado acción al respecto, solicita nuestra intervención. Luego de las gestiones realizadas por la Oficina, logramos que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados realizara un proyecto de reubicación de tubería sanitaria a un costo de \$60,000.00 para resolver la situación.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Número de Reclamación: ARE-09-01897

Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica

Asunto: Facturación Excesiva

Derecho: Derecho Social de Vivienda

Impacto Económico:\$18,000.00

Expone la reclamante que, para septiembre y octubre de 2008 recibió facturas con un monto total de \$18,151.62, cuando su cuenta es residencial y el historial de pago promedio es de \$60.00 mensuales. Debido a que la Autoridad de Energía Eléctrica no tomó la acción correspondiente con respecto a los cargos objetados, la ciudadana solicita nuestra intervención. Luego de realizada la investigación pertinente la Autoridad de Energía Eléctrica realizó un ajuste en crédito a la cuenta por \$18,000.00.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Número Reclamación:ARE-09-04155

Agencia: Administración de Familias y Niños

Asunto: Demora en realizar pago hogar sustituto

Derecho: Derecho Colectivo

Impacto Económico: \$10,800.00

Expone la reclamante que, para el mes de abril de 2008, la Administración de Familias y Niños la designó como Hogar Sustituto para el cuidado de una menor que recibe tratamiento neurológico pediátrico mediante contrato de subvención por \$1,000.00. Desde entonces ha realizado las gestiones correspondientes ante al agencia a los fines de que le emitan el pago de los meses adeudados, pero las mismas fueron infructuosas. Luego de nuestra intervención, se emitió el pago de los trece (13) meses adeudados.

Oficina Regional
de
Bayamón

OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN
AÑO FISCAL 2008-2009

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

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
4,859	1,605	706	7,170

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
493	7,170	7,663

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
2,375	2,977

Impacto Económico
\$115,036,921.10

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
183	24	1

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	1	1
	Integridad	0	3	3	6
	Honor	0	0	2	2
	Intimidad	1	0	0	1
	Desplazamiento	0	0	1	1
	Pensamiento	1	0	0	1
	Total	2	3	7	12
Participación					
	Comunicación	0	0	43	43
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	43	43
Económicos					
	Propiedad	38	39	108	185
	Empresa	3,885	12	5	3,902
	Total	3,923	51	113	4,087
Laborales					
	Trabajo	301	89	48	438
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	301	89	48	438

	Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	12	15	2	29
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	10	22	34	66
	Vivienda	391	1162	50	1,669
	Medio Ambiente	23	13	13	49
	Familia	19	27	1	47
	Consumo	3	5	101	109
	Total	458	1,244	201	1,903
Colectivos					
	Menores	0	3	1	4
	Tercera Edad	2	6	4	12
	Discapacitados	2	4	6	12
	Reclusos	1	1	2	4
	Total	5	14	13	32
Administrados					
	Transparencia	54	139	258	451
	Procedimiento	12	27	7	46
	Eficacia	104	37	16	157
	Total	170	203	281	654
Mujer					
	Mujer	0	1	0	1
	Total	0	1	0	1
Total Casos Recibidos		4,859	1,605	706	7,170

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Número de Reclamación: BAY-08-02685

Agencia: Departamento de Educación,
Junta de Calidad Ambiental y Edificios Públicos

Asunto: Omisión en corregir situación

Derecho: Derecho Laboral

Impacto Económico: \$ 15,000.00

El 12 de febrero de 2008, se recibió una llamada telefónica de un grupo de empleados de la Escuela Superior de Rexville en Bayamón, afectados por varias situaciones de la planta física y de olores objetables en el plantel en que laboraban. La situación afectaba el ambiente adecuado para garantizar el desenvolvimiento laboral y el proceso de enseñanza y aprendizaje. La pestilencia constante y la inacción del Departamento de Educación (DE), afectaba la salud física y emocional de la comunidad escolar. Las solicitudes de intervención habían sido referidas por la dirección del plantel a la Junta de Calidad Ambiental en noviembre 2005, en noviembre 2006 y en febrero de 2007, al Departamento de Educación y la Autoridad de Edificios Públicos, sin resultados positivos.

No obstante, se mantenía un impase interagencial. Ninguna de las agencias concernientes con la problemática había tomado la iniciativa de resolver la situación. Se intervino inmediatamente con los referidos correspondientes y se procede a citar a funcionarios de las agencias a comparecer en inspección ocular en el área. Luego de la interpelación y múltiples coordinaciones de nuestra Oficina con las siguientes agencias: Departamento de Educación, Junta de Calidad Ambiental y Edificios Públicos, la situación fue resuelta.

De las gestiones realizadas por nuestra Oficina se beneficiaron empleados y toda la comunidad escolar. Las agencias concernidas, cumplieron con el Derecho Social y el Medio Ambiente, garantizándole una calidad de vida y ambiente adecuado a la comunidad escolar.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Número de Reclamación: BAY-09-01609
Agencia: Administración de Familias y Niños
Asunto: Omisión o insuficiencia de Centro de Cuido de Hogar
de Personas de Edad Avanzada
Derecho: Derecho Colectivo
Impacto Económico \$500.00

El 1 de octubre de 2008 se comunicó con nuestra Oficina una ciudadana, indicándonos que su abuela de noventa y tres (93) años vive sola en un residencial y padece de múltiples condiciones de salud. Indica que había realizado varias gestiones en la Administración de Familias y Niños y no había recibido respuesta para ayudarla y ubicarla en un hogar. Luego de radicar la reclamación, se nos contestó que el 9 de octubre de 2008 el Departamento de la Familia gestionó la cantidad de \$500.00 para que la ciudadana se ubicara en un hogar de ancianos.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Número de Reclamación: BAY-09-00604
Agencia: Departamento de Hacienda
Asunto: Dilación en Entregar Reembolso por Reintegro
Derecho: Derecho Económico
Impacto Económico: \$118.00

El 28 de agosto de 2008 se comunicó con nuestra Oficina un ciudadano, para plantearnos que radicó la planilla de contribución sobre ingresos correspondiente al año contributivo 2007. Indica que se le informó que había un error en la planilla, el mismo fue corregido para marzo de 2008, pero no había recibido el reintegro. Sometimos la reclamación y, en septiembre de 2008, se nos informó que el ciudadano recibió su reintegro por la cantidad de \$118.00.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Número de Reclamación: BAY-09-05696

Agencia: Departamento de Salud –Recinto de Ciencias Médicas
de la Universidad de Puerto Rico

Asunto: Negativa de entrega de documentos y certificaciones

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico \$118.00

El 27 de febrero de 2009 se presentó a nuestra Oficina un ciudadano solicitando nuestra intervención, ya que su progenitora había muerto y alegaba que el Departamento de Salud se negaba a entregarle el informe de autopsia y los estudios anatómicos realizados al cuerpo. Se identificaron las agencias concernidas: Departamento de Salud y el Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico. De la investigación surge que la madre del ciudadano había aceptado ser donante de órganos y tejidos. La regulación de estos procedimientos es jurisdicción de la Junta de Disposición de Cuerpos, Órganos y Tejidos Humanos de Puerto Rico, adscrita al Recinto de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico. Se solicitó, para la investigación, el reglamento vigente Número 296 del año 2002, para evaluar el procedimiento y verificar si se incumplió con las disposiciones al Reglamento de Disposición de Cuerpo.

Luego del análisis, se identificó que todo ciudadano donante, ya sea de cuerpo y/o tejido, exime a la Junta Rectora de informar a la sucesión de la disposición final del cuerpo, prevaleciendo la voluntad del donatario, sobre los de otra persona incluyendo su sucesión. Lamentablemente, al advenir en conocimiento de sus derechos limitados como hijo, éste se mostró arrepentido de que su madre hubiese aceptado ser donante de órganos y tejidos como él.

No obstante, los planteamientos del ciudadano perdieron fundamento por la falta de validez ante la reglamentación aplicable. Es importante establecer que este caso, aún no habiéndose resuelto a favor del ciudadano, nuestra intervención le brindó las evidencias, el análisis necesario y detallado, además del apoyo que necesitaba en medio del estado de profunda tristeza y ansiedad que le provocaba la falta de confianza del proceso adjudicado por el poder público en instancias como lo es la disposición final del cuerpo de su ser querido.

**CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN**

Número de Reclamación: BAY-09-03397-BAY-09-03588

Agencia: Departamento de Salud-Programa de Salud Ambiental-
Departamento de Educación- Oficina para el Mejoramiento de Escuelas

Asunto: Omisión en tramitar querrela por pozo séptico desbordado

Derecho: Derecho Social

Impacto Económico: \$6,678.90

El 31 de octubre de 2008, se recibió una carta del Director de la Escuela Demetrio Rivera en el Municipio de Corozal, solicitando nuestra intervención ante el Programa de Salud Ambiental y el Departamento de Educación, debido a que existía un tanque que recogía todas las aguas usadas de la escuela y el mismo se encontraba desbordado, mientras el Programa Salud Ambiental, no había atendido la querrela, el Departamento de Educación tampoco tomó acción. La pestilencia no hacía posible un ambiente adecuado para las actividades escolares y resultaba insostenible físicamente permanecer en el plantel. Se sometieron ambas querellas y se mantuvo el reclamo de cumplimiento con seguimiento diario. El Programa de Salud Ambiental hizo su parte; el Departamento de Educación y la Oficina para el Mejoramiento de Escuelas Publicas (OMEP), corrigieron las deficiencias del pozo con un plan correctivo y de vaciado de pozo frecuente. La situación se resolvió permanentemente en un mes, resultando de beneficio para los maestros, estudiantes y vecinos, que residían aledaños a la escuela.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Número de Reclamación: BAY-09-03888

Agencia: Departamento del Educación

Asunto: Omisión en atender reclamos de maestros

Derecho: Derecho Laboral

Impacto Económico: \$4,800.00

El día 14 de noviembre de 2008, se recibió el reclamo de un grupo de aproximadamente de veintiún (21) maestros que trabajaban en la Escuela Manuel Bou Galí del Distrito Escolar de Corozal, que alegaban que sus derechos laborales les estaban siendo violados. Informaron que, desde diciembre de 2007, se instaló un Terminal Biométrico en el área de trabajo para que todo el personal registrara su asistencia diaria, a través de sus huellas dactilográficas. Sin embargo, transcurrido un año, el Terminal o registro electrónico no estaba activado. Todos los maestros pasaban malos momentos para poder registrar su asistencia, tenían que acudir a otro edificio distante que les tomaba caminando de 15 a 20 minutos, por lo que solicitaron nuestra intervención. Les estaban descontando de sus balances, no había un proceso administrativo claro para, manualmente, registrar la asistencia, con el agravante de que había dos (2) maestros con condiciones físicas a los que se les hacía más difícil la movilidad a su área de trabajo. Procedí a reclamar cumplimiento al Departamento de Educación. En febrero de 2009, la portavoz del grupo de maestros confirmó lo notificado por la agencia e informó que se resolvió el problema. Se le activó un nuevo Terminal para beneficio de los maestros, gracias a nuestra gestión.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Número de Reclamación: BAY-09-00844

Agencia: Autoridad Edificios Públicos

Asunto: Incumplimiento de la normativa de impacto ambiental

Derecho: Derecho Social

Impacto Económico: \$15,000.00

El día 22 de septiembre de 2008, la ciudadana se comunicó con nuestra Oficina para plantearnos la situación que confrontaban los salones de educación especial de la Escuela de la Comunidad Marta Vélez de Fajardo de Bayamón. Dichos salones tenían problemas de filtraciones de agua, problemas con las acústicas del techo y hongos, lo cual estaba trayendo problemas con los estudiantes. Muchos se estaban enfermando por las condiciones de humedad en las que se encontraban los salones. Procedimos con la radicación de la querrela a la Autoridad de Edificios Públicos. Coordinamos varias inspecciones oculares en el plantel en el mes de noviembre 2008. En dichas inspecciones compareció el Sr. Julio Cintrón, Supervisor de Proyectos y se acordó entre las partes un programa de cumplimiento para realizar las mejoras en los salones de educación especial. Esto incluyó los desagües del techo para evitar las filtraciones, un tratamiento de impermeabilización al mismo y el cambio de las acústicas de los salones. Para el mes de julio de 2009, se concluyeron los trabajos de mejoras en los salones de educación especial. Con estas acciones, se garantizó un inicio escolar de año académico adecuado para los estudiantes de este plantel.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Número de Reclamación: BAY-09-00543, BAY-09-02027

Agencia: Departamento de la Vivienda

Asunto: Omisión o incumplimiento en trámites de
títulos de propiedad

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$100,000.00.

Un ciudadano se comunicó a nuestra Oficina el 22 de agosto de 2008, para plantearnos su situación. Expresó que se encontraba en espera de que el Departamento de la Vivienda le hiciera entrega del título de propiedad desde el año 1996. Se procedió con la radicación de la reclamación el 22 de septiembre de 2008. Se hizo entrega del título de propiedad, pero tuvo que ser enmendado, pues al examinarlo se observó que tenía información incorrecta de la propiedad. Se solicitó rectificación.

Para el 10 de junio de 2009, se comunicó el Sr. Álvaro Giraud, Director Regional del Departamento de Vivienda en Bayamón, para indicarnos que ya se había enmendando el título de propiedad y le había sido entregado al ciudadano.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Número de Reclamación: BAY-08-03459
BAY-08-03476

Agencia: Departamento de Educación,
Administración de Familias y Niños

Asunto: Maltrato Institucional

Derecho: Derecho Colectivo

El 24 de abril de 2009 la persona acudió a nuestra Oficina, en carácter de anonimato, solicitando nuestra intervención. Expresaba su preocupación sobre la situación en que se encontraba una menor de ocho (8) años de edad, conocida de ella. La madre de dicha menor era usuaria de sustancias controladas. La menor estaba descuidada, el aseo personal de la menor no era el mejor, todo el tiempo se mantenía jugando en la calle sin ninguna supervisión, no estaba asistiendo a su escuela y en un mes y medio, la menor se había ausentado veintisiete (27) veces. Nos indicó que el hermano de la menor también era usuario de sustancias controladas y su comportamiento era sospechoso. Se establece que, aunque en el sistema no aparece registrado el nombre del reclamante, previo a la radicación de este caso se corroboró identidad de la persona y se acordó no divulgarla. El padre de la menor la abandonó y no se hace responsable de ella. (Dicha información fue corroborada a través de una persona estrictamente confidencial).

Procedimos a notificar el caso al Departamento de la Familia y Niños y al Departamento de Educación. Luego de nuestra intervención, el poder público en las áreas jurisdiccionales correspondientes, asumió su deber ministerial. El hermano de la menor fue investigado y aceptó ingresar a una institución para su rehabilitación. Sólo tenía diecisiete (17) años y quería mejorar. La Escuela, sobre los hechos notificados por nuestra Oficina, fue supervisada por un superintendente y por personal de Nivel Central del Sistema. Se solicitó cambio de Trabajadora Social, ya que se identificó el hallazgo de que previo a nuestra intervención se habían recibido llamadas de varios ciudadanos informando de sus preocupaciones, sin recibir el trámite correcto. La persona confidente, nos informó que la menor se apreciaba con mejor apariencia física y estaba asistiendo a la Escuela. Dialogamos con la Trabajadora Social de la Escuela y nos informó que la menor estaba asistiendo a la Escuela, y cual disminuyó la ausencia. Se instruyó a la directora escolar a cumplir con su responsabilidad e involucrarse ante patrones de ausentismo tan extraordinarios y no descartarlos, por razón de que pueden ser indicadores de maltrato. La funcionaria indicaba que el sector era rural y la comunidad escolar faltaba mucho. Este caso fue atendido por la Oficina Central del Departamento de Educación y fue reclamado el cumplimiento cabal de la Ley # 149, rectora de todo el funcionamiento, deberes y responsabilidades de todos los integrantes del Sistema de Educación Pública del país.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Número de Reclamación: BAY-09-00402
Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica
Asunto: Muro de contención en peligro de colapsar
Derecho: Derecho Social

El 12 de agosto de 2008, una reclamante solicitó nuestra intervención, alegando que su hijo estaba confrontando una situación de alta peligrosidad por un muro de contención que estaba cediendo. Que la estructura fue construida por la Autoridad de Energía Eléctrica y colindaba con el patio de la residencia de su hijo. La situación provocaba ansiedad y temor por la seguridad de sus nietos, entre las edades de cuatro y seis años. La estructura podía ceder en cualquier momento. Luego de nuestra intervención en septiembre de 2008, personal de la Oficina Técnica de Operaciones de Bayamón de la Autoridad de Energía Eléctrica, procedió a realizar las mejoras de dicho muro.

Oficina Regional
de
Caguas

**OFICINA REGIONAL DE CAGUAS
AÑO FISCAL 2008-2009**

Gurabo, San Lorenzo, Aguas Buenas, Barranquitas, Orocovis, Aibonito, Cidra,
Cayey, Comerio, Arroyo, Guayama

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
2,585	1,110	370	4,065

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
1,121	4,065	5,186

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
2,125	1,581

Impacto Económico
\$4,734,647.20

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
1,848	319	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	1	1
	Integridad	0	3	3	6
	Honor	0	0	2	2
	Intimidad	1	0	0	1
	Desplazamiento	0	0	1	1
	Pensamiento	1	0	0	1
	Total	2	3	7	12
Participación					
	Comunicación	0	0	43	43
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	43	43
Económicos					
	Propiedad	38	39	108	185
	Empresa	3885	12	5	3,902
	Total	3923	51	113	4,087
Laborales					
	Trabajo	301	89	48	438
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	301	89	48	438

	Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	12	15	2	29
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	10	22	34	66
	Vivienda	391	1162	50	1,669
	Medio Ambiente	23	13	13	49
	Familia	19	27	1	47
	Consumo	3	5	101	109
	Total	458	1,244	201	1,903
Colectivos					
	Menores	0	3	1	4
	Tercera Edad	2	6	4	12
	Discapacitados	2	4	6	12
	Reclusos	1	1	2	4
	Total	5	14	13	32
Administrados					
	Transparencia	54	139	258	451
	Procedimiento	12	27	7	46
	Eficacia	104	37	16	157
	Total	170	203	281	654
Mujer					
	Mujer	0	1	0	1
	Total	0	1	0	1
Total Casos Recibidos		4,859	1,605	706	7,170

Participación en Actividades

Se trabajó en un proceso de construcción y seguimiento de los trabajos hasta culminar los mismos en 2008. Aún cuando los trabajos fueron realizados por el personal de Edificios Públicos, los mismos estuvieron bajo la supervisión de la Oficina Regional de Caguas. Se adaptaron los calendarios de reuniones informativas y vistas para poder atender el público, ver los funcionarios y que se construyera en horas laborables. Como resultado, nuestra oficina cuenta con áreas de recepción definida, áreas cerradas para las investigadoras, con la privacidad que merecen atenderse los reclamos y derechos reclamados. Pero, igualmente importante, también contamos con áreas con mucha seguridad para las investigadoras, ya que las puertas son en cristales lo que permite el monitoreo por parte de la gerente de todas las áreas y que garantizan un ambiente seguro y apropiado tanto para los empleados como para los ciudadanos que nos visitan. Según han expresado los mismos empleados de Edificios Públicos y por funcionarios de otras dependencias, la Oficina del Ombudsman es una de las más bonitas y cómodas del Edificio. sta ha servido de estímulo para que otras oficinas estén diseñando y mejorando sus áreas de trabajo para sus empleados.

Se culminó el proceso de migración de los expedientes en archivos. Se completó la migración de todos los casos activos y los expedientes inactivos cerrados en el año fiscal 2008, así también todas las orientaciones y coordinaciones de 2008.

- Se trabajó en el proceso de digitalizar los expedientes en archivos. Se completó la digitalización de todos los casos activos y los casos inactivos cerrados en el año fiscal 2008.
- Se completó el proceso de digitalización de todas las orientaciones 2008.
- Se completó la digitalización de todos los expedientes de coordinaciones 2008.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Número de Reclamación: CAG-09-02044
Agencia: Departamento de Hacienda
Asunto: Pago por Servicios Prestados
Derecho: Derecho Económico
Impacto Económico: \$78,535.24

La ciudadana es propietaria de un centro de Ama de Llaves. El Departamento de Hacienda no había liberado los cheques de pago de servicios. Luego de nuestra intervención, dicho Departamento liberó los cheques por la cantidad de \$42,722.03. El centro pudo, a su vez, realizar sus pagos adeudados.

**CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS**

Número de Reclamación: CAG-09-03279

Agencia: Departamento de Hacienda

Asunto: Pago de reembolsos de gastos

Derecho: Derecho Económico y Laboral

Impacto Económico: \$870,500.00

Por espacio de varios meses, el Departamento de Transportación y Obras Públicas radicó una reclamación relacionada a los comprobantes de pagos de dietas de su agencia, que correspondía a sus empleados. Los mismos fueron preintervenidos y sometidos al Departamento de Hacienda en la petición de fondos #09760233 por la cantidad de \$870,500.00, con el número de #02225452, fechados del 8 de diciembre de 2008, en espera de la liberación del cheque. Luego de nuestra intervención con el Departamento de Hacienda, los fondos fueron liberados y la Agencia pudo pagar, cumpliendo así con los Derechos Económicos y Laborales de estos ciudadanos.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Número de Reclamación: CAG-08-00149

Agencia: Autoridad de Edificios Públicos

Asunto: Instalación de Facilidades

Derecho: Derecho Colectivos

Impacto Económico: \$320,000.00

Un ciudadano radicó una reclamación alegando que en el Centro de Gobierno de Aguas Buenas no existían facilidades de elevadores, lo cual impedía que personas con impedimentos pudieran realizar las gestiones necesarias en las diferente agencias de gobierno que están allí localizadas. Nuestra Oficina se dio a la tarea de intervenir y logramos que se instalaran los elevadores en el Centro a un costo de \$320,000.00

**CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS**

Número de Reclamación: CAG-09-01880

Agencia: Departamento de Educación

Asunto: Matrícula

Derecho: Derecho Social

Una reclamante alegó que registró a su hijo de seis (6) años, quien es participante del Programa de Educación Especial y no había sido ubicado en una escuela para recibir los servicios de Educación Especial.

Luego de nuestra intervención se logró que al estudiante se le realizara una evaluación psicológica y fue matriculado, beneficiándose del servicio "Homebound". Se le coordinaron los servicios relacionados del Programa de Educación Especial para tomar terapia ocupacional y terapia de habla y lenguaje.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Número de Reclamación: CAG-08-03207
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Asunto: Reemplazo de líneas de tubería
Derecho: Derecho Social
Impacto Económico: \$490,000

Una reclamante, Presidenta de Residentes en Acción de una Comunidad en Caguas, alegó que presentaban problemas por la falta de agua debido a salideros que, una vez corregidos, el mismo día volvían a romperse y, por el poco mantenimiento que daban a las bombas de aguas, en toda la Calle.

Luego de nuestra intervención, en la cual se solicitó se realizara investigación y se remplazara la tubería de ser necesario, se informó trabajos en un Proyecto donde se estaban realizando mejoras y reemplazo de líneas por etapas y mejoras a las subestaciones completas. Se instalaron tres (3) unidades de bombeo de mayor capacidad. El costo del Proyecto fue de \$490,000.

**CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS**

Número de Reclamación: CAG-09-01960
Agencia: Administración para el Sustento de Menores
Asunto: Cobro de pensión alimentaria
Derecho: Derecho Social
Impacto Económico: \$35,000.00

Indicó un ciudadano, que ha estado realizando gestiones con ASUME desde el año 2005, para que deje sin efecto un cobro indebido de pensión alimentaria de \$35,000.00. Señala que al presente, y a pesar de la evidencia presentada, no han eliminado la deuda, lo que le afecta sobre manera para sus trámites personales en agencias del gobierno y con su crédito. No fue hasta nuestra intervención que la Agencia emitió Certificación de no deuda.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Número de Reclamación: CAG-08-00960

Agencia: Autoridad de Carreteras

Asunto: Mantenimiento de Carreteras

Derecho: Derecho Social

Impacto Económico: \$1,325,093.00

Nuestra Oficina entró en conocimiento del derrumbe inmenso y progresivo en la PR 765, del Barrio Borinquen, Km.1 en Caguas, situación que representaba peligro, tanto para la propiedad, así como para la vida de los transeúntes y residentes del sector. Conforme a la Orden Administrativa Núm. 4-001, Investigaciones por Iniciativa Propia, se envió Requerimiento a la Agencia, solicitando evidencia de trabajos.

La Agencia informó que se tomaron medidas de seguridad en un carril; fue cerrado al tráfico. Que el año pasado se movió el eje de la carretera y los dos carriles fueron abiertos al tráfico. La Autoridad de Carreteras tiene un proyecto de Mejoras Geométricas en la PR-1 765. Los trabajos propuestos incluyen ensanche del pavimento existente, drenaje y mejoras de erosión existente. Dicho proyecto comenzó el 8 de enero de 2009, a un costo de \$1,325,093.

Oficina Regional

de

Sumacao

**OFICINA REGIONAL DE HUMACAO
AÑO FISCAL 2008-2009**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
1,979	816	255	3,050

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
498	3,050	3,548

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
2,064	413

Impacto Económico
\$4,070,400.00

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
1,023	295	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	1	2	3
	Intimidad	0	0	1	1
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	1	1
	Total	0	1	4	5
Participación					
	Comunicación	0	9	37	46
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	9	37	46
Económicos					
	Propiedad	74	49	58	181
	Empresa	343	12	1	356
	Total	417	61	59	537
Laborales					
	Trabajo	642	64	12	718
	Sindicación	0	1	1	2
	Total	642	65	13	720

	Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	8	3	0	11
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	29	13	14	56
	Vivienda	642	553	65	1,260
	Medio Ambiente	14	6	5	25
	Familia	66	22	1	89
	Consumo	0	3	23	26
	Total	759	600	108	1,467
Colectivos					
	Menores	0	2	1	3
	Tercera Edad	0	0	1	1
	Discapacitados	3	3	0	6
	Reclusos	0	1	0	1
	Total	3	6	2	11
Administrados					
	Transparencia	61	45	21	127
	Procedimiento	0	6	4	10
	Eficacia	97	23	7	127
	Total	158	74	32	264
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		1979	816	255	3,050

Feria de Servicios

Durante este pasado año fiscal, estuvimos participando de tres (3) ferias en diferentes pueblos que comprenden nuestra región. En el mes de septiembre de 2008, tuvimos la oportunidad de ofrecer una charla educativa al Centro de Adiestramiento y Trabajo para personas con impedimentos en el Municipio de Maunabo. La cantidad impactada fue de alrededor de 20 jóvenes entre las edades de 18 a 35 años. En el mes de octubre de 2008 participamos de una feria de servicios auspiciada por la Universidad Interamericana de Puerto Rico Recinto de Fajardo y su programa de Trabajo Social. Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los residentes de la comunidad Maternillo y comunidades adyacentes se llevaron diferentes servicios de varias agencias gubernamentales y la empresa privada. Por último, participamos en el mes de Mayo de 2009 de la Feria de Servicios para las personas de edad avanzada del Municipio de Humacao. En esta ocasión, tuvimos la oportunidad de ser acompañados por la Procuradora Designada Jennifer Aponte, así como también del Sr. Juan Machicote y el Sr. Francisco Rodríguez.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Número de Reclamación: HUM-09-00029

Agencia: Departamento de Transportación y Obras Públicas

Asunto: Daños a la Propiedad

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$700.00

El ciudadano informó que viene confrontando problemas con una reclamación de daños presentada ante el Departamento de Transportación y Obras Públicas por daños a su vehículo ocasionado por un alcantarillado pluvial al descubierto, evento que ocurrió para el mes de febrero de 2008. Se interpeló a la agencia y la misma le adjudicó una compensación por los daños ocasionados a su vehículo de \$700.00.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Número de Reclamación: HUM-09-00716

Agencia: Departamento de Educación

Asunto: Dilación en pagos

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$5,093.63.

Un pequeño comerciante del Municipio de Humacao, solicitó nuestra intervención por la dilación en recibir pago por materiales de oficina, suplidos al Distrito Escolar de Yabucoa, cuya cantidad asciende a \$5,093.63. La Oficina del Ombudsman presentó la situación al Departamento de Educación. Luego de varios meses de espera, la factura fue pagada en su totalidad.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Número de Reclamación: HUM-09-00916

Agencia: Departamento de Educación

Asunto: Dilación en pagos

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$24,528.00

Un pequeño comerciante del Municipio de Humacao solicitó nuestra intervención por la dilación en recibir pago por materiales de oficina suplidos a la Región Educativa de Humacao, cuya cantidad ascendió a \$24,528.00. Se interpeló al Departamento de Educación. Luego de varios meses de espera, la factura fue pagada en su totalidad.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Número de Reclamación: HUM-09-00692

Agencia: Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas

Asunto: Limpieza en Escuela

Derecho: Derecho Social

A tenor con nuestra Ley orgánica, referimos por iniciativa propia a la Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas (OMEPE) el caso de salubridad que estaba ocurriendo en una escuela en el Municipio de Las Piedras, específicamente en la cancha bajo techo. Luego de varias reuniones, la Agencia asumió la responsabilidad para reparar el área recreativa, toda vez que esta última es compartida con la comunidad. No obstante, la agencia sometió estimado para atender dicha situación.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Número Reclamación: HUM-09-00033

Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica

Asunto: Dilación en otorgar Crédito

Derecho: Derecho Sociales

Impacto Económico: \$1,543.60

Una ciudadana solicitó nuestra intervención por la demora de la Autoridad de Energía Eléctrica de aplicarle el crédito retroactivo al beneficio que le fue otorgado mediante la Ley 152 por el consumo de energía de equipos eléctricos necesarios para conservar la vida. Se notificó a la Agencia, mediante Requerimiento de Información. La Oficina Comercial de Fajardo indicó que en sus sistemas de facturación había un error y, al no percibirse del mismo, las facturas salían altas. No obstante, el mismo fue corregido y se otorgó un crédito por \$1,543.60 a su historial de consumo.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Número Reclamación: HUM-09-00460
Agencia: Departamento de Recursos Naturales
Asunto: Situación Contraria a los Reglamentos
Derecho: Derecho Social

La Asociación de Cazadores Yabucoeños, representada por su Presidente, visitó nuestra oficina alegando que el Departamento de Recursos Naturales evaluaba arbitrariamente los casos de certificación de un lugar seguro para guardar el arma expedida por el Cuerpo de Vigilantes, a tenor con las disposiciones de la Ley 214 y el Reglamento 6765, debido a que en dichas normas no se especifica lo que es un lugar seguro, y que, además, la Agencia no provee la información detallada sobre dicho requerimiento. Esto provocó que los amantes de la caza en Puerto Rico invirtieran dinero para guardar su arma y que luego personal del Cuerpo de Vigilantes les informara que lo invertido no cumplía para certificar el lugar seguro. Se interpeló a la Agencia, luego de varias reuniones con funcionarios del departamento. Éstos determinaron lo siguiente: dejar sin efecto el uso del Cuerpo de Vigilantes para realizar inspecciones dentro de los hogares de los cazadores con el fin de certificar qué es un lugar seguro donde se guardará el arma de caza. En sustitución a esta práctica, se apercibirá por escrito al cazador que será su responsabilidad el guardar el arma en un lugar seguro.

Oficina Regional
de
Mayagüez

OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ
AÑO FISCAL 2008-2009

Cabo Rojo, Aguadilla, Lajas, Hormigueros, San Germán, Las Marías,
Mayagüez, Añasco, San Sebastián, Rincón, Aguada, Moca, Sabana Grande, Guá-
nica, Maricao

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
2,777	1,740	698	5,215

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
705	5,215	5,920

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
3,101	381

Impacto Económico
\$2,247,248.14

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
638	371	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	1	1
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	0	1	1
Participación					
	Comunicación	0	0	13	13
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	13	13
Económicos					
	Propiedad	105	138	214	457
	Empresa	20	11	6	37
	Total	125	149	220	494
Laborales					
	Trabajo	1416	198	70	1,684
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	1416	198	70	1,684

	Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	6	5	1	12
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	51	27	15	93
	Vivienda	590	792	88	1,470
	Medio Ambiente	20	19	6	45
	Familia	21	24	3	48
	Consumo	2	9	26	29
	Total	690	876	139	1,705
Colectivos					
	Menores	2	1	0	3
	Tercera Edad	3	10	4	17
	Discapacitados	12	3	0	15
	Reclusos	2	0	0	2
	Total	19	14	4	37
Administrados					
	Transparencia	144	341	239	724
	Procedimiento	5	15	4	24
	Eficacia	378	147	8	533
	Total	527	503	251	1,281
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		2,777	1,740	698	5,215

FERIAS DE SERVICIOS

Los días 16 y 23 de abril de 2009, el personal participó en las Ferias de Servicios que organizó el Municipio de Lajas y la Individual Management and Consultant Inc., empresa privatizadora de los residenciales públicos en el área sur y oeste de Puerto Rico. .

**CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ**

Número de Reclamación: MAY 08-02468; MAY 08-03358;
MAY 09-00497; MAY 09-00503; MAY 09-00521

Agencia: Departamento de Educación

Asunto: Falta de pago

Derecho: Derecho Laboral

Impacto Económico: \$60,000.00

Una maestra de grado preescolar del Programa Even Star en el Distrito Escolar de Las Marías, reclamó el pago de su salario por el periodo que comprende desde octubre hasta diciembre de 2007, enero a febrero de 2008 y desde abril hasta junio de 2008. La intervención inicial al Departamento de Educación se realizó el 22 de febrero de 2008 y a partir del 5 de marzo comenzaron a efectuar los pagos, los cuales totalizaron \$9,729.70.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ

Número de Reclamación: MAY 09-04087
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Asunto: Contestar Apelación
Derecho: Derecho Social
Impacto Económico: \$270.82

Un abonado objetó cargos por la cantidad de \$155.12, los cuales pertenecen a la cuenta de una propiedad desocupada e inhabitada desde el 2006, la que además está identificada con la clave de la Autoridad DT (Detenida por Temporada). Indicó que recibió notificación de un Oficial de Servicio al Cliente, mediante la cual sostuvo los cargos por que el Investigador que visitó la propiedad indicó que el contador no registraba pérdida. El abonado solicitó la intervención de la Oficina porque apeló la determinación ante el Director de Servicio al Cliente y no recibió respuesta. No obstante, la Autoridad sometió un informe improcedente, al requerir al abonado volver a apelar la determinación debido al cambio de administración, lo que provocó citar a Reunión Informativa y Vista Administrativa para discutir el asunto conforme con la Ley Número 33 del 27 de junio de 1985.

Como resultado de lo anterior, evaluaron la cuenta, verificaron las lecturas y determinaron que al cliente le correspondía ajuste en crédito por la cantidad de \$270.82. El ajuste afectó las facturas de noviembre y diciembre de 2008 por las cuales se facturó el cargo mínimo de \$19.71.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ

Número de Reclamación: MAY 09-03968
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Asunto: Ajuste de Cuenta
Derecho: Derecho Social
Impacto Económico: \$115.84

Un abonado de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados que no recibió respuesta a la apelación que presentó al Director de Servicio al Cliente, relacionada con la objeción de cargos facturados en noviembre de 2008 por \$70.73 solicitó nuestra intervención al respecto. En este caso, la Autoridad contestó que el abonado debía solicitar reconsideración nuevamente a dicho funcionario. La situación fue discutida en Reunión Informativa y Vista Administrativa. Por consiguiente, evaluaron la cuenta y determinaron que correspondía un ajuste en crédito por \$115.84, por error en lectura en el periodo de noviembre y diciembre de 2008.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ

Número de Reclamación: MAY 09-01579
Agencia: Departamento de la Vivienda
Asunto: Contestar Apelación
Derecho: Derecho Social
Impacto Económico: \$30,000.00

Una ciudadana informó que el Programa HOME aprobó su solicitud de subsidio para la adquisición de una vivienda. No obstante, los documentos requeridos por la institución bancaria para el cierre de la transacción no fueron sometidos por la Agencia. A esos fines se sometió la reclamación y el Programa emitió la carta de aprobación y el pago al acreedor hipotecario por la cantidad de \$30,000.00.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ

Número Reclamación: MAY 09-03280; MAY 09-03284

Agencia: Departamento de Educación

Asunto: Tramitar Reclamo

Derecho: Derecho Social

Impacto Económico: \$12,897.72

Una educadora de Hormigueros exigió el pago del salario que devengó en el mes de junio de 2008, cuando laboró en el Programa de Alfabetización en la Escuela Rafael Hernández. Además, reclamó la liquidación de sus licencias acumuladas hasta el 31 de julio de 2008, fecha de efectividad de su jubilación. Como resultado de la investigación que se llevó a cabo, el 3 y 12 de marzo de 2009 emitieron los pagos de liquidación y salario por la cantidad de \$12,147.72 y \$750.00, respectivamente.

Oficina Regional

de

Ponce

OFICINA REGIONAL DE PONCE
AÑO FISCAL 2008-2009

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

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
3,126	1,453	448	5,027

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
545	5,027	5,572

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
1,827	1,844

Impacto Económico
\$3,178,800.24

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
2,279	1,606	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	1	1
	Integridad	0	1	0	1
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	1	1
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	1	2	3
Participación					
	Comunicación	0	0	7	7
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	1	1
	Total	0	0	8	8
Económicos					
	Propiedad	93	93	77	263
	Empresa	1650	8	8	1,666
	Total	1743	101	85	1,929
Laborales					
	Trabajo	556	146	40	742
	Sindicación	0	0	1	1
	Total	556	146	41	743

	Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	2	14	1	17
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	4	13	35	52
	Vivienda	472	1004	98	1,574
	Medio Ambiente	12	8	14	34
	Familia	48	32	7	87
	Consumo	0	10	105	115
	Total	538	1081	260	1,879
Colectivos					
	Menores	1	0	0	1
	Tercera Edad	0	0	0	0
	Discapacitados	4	1	3	8
	Reclusos	2	1	2	5
	Total	7	2	5	14
Administrados					
	Transparencia	122	70	32	224
	Procedimiento	5	14	6	25
	Eficacia	155	38	9	202
	Total	282	122	47	451
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		3,126	1,453	448	5,027

ACTIVIDADES

FECHA	LUGAR	INVESTIGADOR
7 de octubre 2008	WPAB Programa "La Gente esta Hablando", Ponce	Carmen L. Monroig
23 de febrero 2009	Departamento de Agricultura	Juan L. Rodríguez
26 de marzo 2009	Foro Agricultura, Comercio y Ambiente en Salinas	Antonia Rodríguez
31 de marzo 2009	Festival Preventivo Centro Sister Isolina Ferré en Ponce	Rosa M. Burgos
1 de abril 2009	Feria de Salud Socio-Educativa en Guánica	Miguel A. Vázquez
16 de abril 2009	Feria de Salud en Coamo	Miguel A. Vázquez
30 de abril 2009	Ciclo de Conferencias y Talleres en Coamo	Miguel A. Vázquez
16 de abril 2009	Municipio Autónomo de Ponce Actividad Lactancia	Carmen L. Monroig
12 de mayo 2009	Orientación de Servicios en Iglesia Bautista en Ponce	Antonia Rodríguez
20 de mayo 2009	Ciclo de Conferencias, Foros, Iniciativas Comunitarias y Base de Fe	Carmen L. Monroig
25 de junio 2009	Conferencia Turismo e Infraestructura en Salinas	Rosa M. Burgos

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE

Número de Reclamación: PON-09-02128
Agencia: Autoridad de Acueductos de Alcantarillados
Asunto: Situación con tubería de alcantarillado sanitario
Derecho: Derecho Social

Una ciudadana nos indicó que la tubería de alcantarillado sanitario de su área residencial en Ponce, se encontraba tapada desde alrededor de un mes. Esta situación provocaba desborde de aguas negras dentro de la propiedad. Alegaba que había realizado innumerables gestiones y no había tenido éxito. Tras nuestra intervención, la AAA sometió informe en donde establecían que se había reparado la acometida sanitaria, resolviendo de esa forma la situación que aquejaba a la reclamante.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE

Número de Reclamación: PON-09-04998

Agencia: Departamento de Hacienda

Asunto: Pago de Reintegro

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$513.00

El 26 de junio de 2009, un ciudadano nos visitó, alegando que el 24 de marzo de 2009 había radicado su planilla de contribuciones sobre ingresos, correspondiente al año contributivo 2008 y de la cual tenía reintegro a su favor por la cantidad de \$513.00. Indicó que había realizado innumerables gestiones y no había logrado que le enviaran el pago adeudado. Tras nuestra intervención, el 30 de junio de 2009, la Agencia nos sometió evidencia del pago tramitado a favor de reclamante por la cantidad antes señalada.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE

Número de Reclamación: PON-09-00165

Agencia: Policía de Puerto Rico

Asunto Tramitar Pago

Derecho: Derecho Laboral

Impacto Económico: \$3,975.53

Un ciudadano nos informó que era Agente de la Policía de Puerto Rico en un Precinto del Área de San Juan, Negociado de Superintendencia Auxiliar de Operaciones de Campo, en donde trabajó por espacio de 4 años, hasta agosto de 2007, fecha en que fue destituido. Nos indicó que, a pesar de las innumerables gestiones realizadas, la Agencia le adeudaba el pago por concepto de horas extras desde octubre 2004 hasta junio 2007, afectando su derecho laboral de trabajo, el cual establece el derecho a recibir una remuneración puntual, adecuada al trabajo realizado y suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia. Para julio de 2008, tras múltiples gestiones con la Agencia, se recibió un informe en donde establecen que tramitaron pago ascendente a la cantidad de \$3,975.53.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE

Número de Reclamación: PON-09-04116

Agencia: Cuerpo de Emergencias Médicas

Asunto Tramitar Pago

Derecho: Derecho Laboral

Impacto Económico: \$16,389.58

Para el mes de marzo de 2009. Un ciudadano nos visitó alegando que después de laborar por espacio de 30 años para el Cuerpo de Emergencias Médicas, en diciembre de 2007 se había acogido a los beneficios del Retiro. Tenía derecho al pago por concepto de su liquidación global y a pesar de las innumerables gestiones que había realizado, la Agencia no le había tramitado su pago, afectando su derecho laboral al trabajo, el cual establece el derecho a recibir una remuneración puntual, adecuada al trabajo realizado y suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia. Luego de nuestra intervención, para el mes de mayo 2009, el ciudadano se comunicó a nuestra Oficina para informar que recibió el pago ascendente a la cantidad de \$16,389.58, agradeciendo nuestra intervención.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE

Número de Reclamación: PON-09-04827

Agencia: Comisión Industrial

Asunto: Vista Pública

Derecho: Derecho de los Administrados

Un ciudadano lesionado nos visitó alegando que, con fecha de notificación del 14 de febrero de 2006, la Comisión Industrial había emitido Resolución Interlocutoria de Vista Pública celebrada el 11 de enero de 2006, sobre su caso de Tratamiento y Mayor Incapacidad y que en dicha Resolución se había resuelto entre otras cosas: Ordenar a la Secretaría de ese organismo, una vez recibido el informe evaluativo del Neurólogo consultor, señalara nueva Vista Pública, citar al Patrono No Asegurado, y al Médico Especialista. El Ciudadano nos indicó que a pesar de las innumerables gestiones realizadas, la Agencia no había señalado la correspondiente Vista, afectando su derecho administrado de eficacia, el cual establece que la Administración viene obligada al cumplimiento rápido y eficaz de las Resoluciones. El mismo día que radicamos la reclamación, recibimos respuesta de la Agencia en donde establecían la fecha de la nueva Vista. El Ciudadano agradeció nuestra intervención en su caso.

**CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE**

Número de Reclamación: PON-09-04084
Iniciativa Propia Oficina Procurador del Ciudadano
Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica
Asunto: Reemplazo de Luminarias
Derecho: Derecho Social

En virtud de lo establecido por la Ley 134, según enmendada por la Ley 6 del 16 de marzo de 1987, se presentó reclamación contra la AEE por iniciativa propia de la OPC, mediante la Orden Administrativa Número 04-001 del 4 de agosto de 2004; para el reemplazo de luminarias de varios focos de alumbrado público fundidos en la Avenida número 22 y en la Calle 53 de la 4ta Sección de la Urbanización Jardines del Caribe en Ponce. Dicho reemplazo requería que se atendiera con premura, ya que el no tener alumbrado, representaba riesgo para los residentes y personas que transitan por el lugar. Esta situación a su vez, afectaba el Derecho Social de Vivienda de los ciudadanos de dicho sector, que comprende el que los poderes públicos garantizan la calidad del entorno de la vivienda en los núcleos urbanos, lo que incluye entre otros el alumbrado de las calles. Se interpeló a la agencia y con fecha del 22 de junio de 2009, se llevó a cabo el proyecto de instalación de 200 pies de línea secundaria y el reemplazo de cinco (5) luminarias, lográndose la solución del caso.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE

Número de Reclamación: PON-09-01851, 01854, 01863, 01871, 01875, 01882, 01884, 01887, 01888, 01890, 01935, 01936, 02223, 02281, 02290, 02291, 02291, 02368, 02401, 02409, 02410, 02411, 02412, 02413, 02414, 02415, 02416, 02417, 02418, 02464, 02783, 02814, 02816, 02977, 03082, 03084, 03086, 03087, 03088, 03129, 03207, 03254, 03280, 03281, 03286, 03297, 03316, 03321, 03326, 03327, 03426, 03429, 03479, 03482, 03485, 03490-110

Agencia: Departamento de Educación

Asunto: Tramitar Pago

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$74,731.91

Un suplidor visitó la OPC alegando que el Departamento de Educación le adeudaba el pago por concepto de adquisición de materiales y equipo suministrado para escuelas públicas de la región de Ponce. Nos sometió evidencia de números de facturas y de órdenes de compra para fundamentar sus alegaciones. Señalaba, además, que había realizado gestiones ininterrumpidas en el Departamento y no se había honrado el pago adeudado, lo que afecta su Derecho Económico de Empresa en que los poderes públicos deben de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y realizar una política de fomento de la actividad empresarial. Procedimos a interpelar a la agencia y como resultado de nuestra intervención, se logró que se honrara el pago adeudado de los casos señalados en el epígrafe, ascendente a la cantidad de \$74,731.91.

Oficina Regional
de
San Juan

OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN
AÑO FISCAL 2008-2009

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

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
3,399	1,550	645	5,594

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
933	5,594	6,527

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
3,252	1,080

Impacto Económico
\$12,981,159.92

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
127	2	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	1	1
	Igualdad	0	0	1	1
	Total	0	0	2	2
Individuales					
	Vida	2	0	2	4
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	1	1	2
	Desplazamiento	0	2	0	2
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	2	3	3	8
Participación					
	Comunicación	0	1	12	13
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	3	3
	Total	0	1	15	16
Económicos					
	Propiedad	366	50	128	544
	Empresa	871	8	4	883
	Total	1,237	58	132	1,427
Laborales					
	Trabajo	340	119	31	490
	Sindicación	0	1	0	1
	Total	340	120	31	491

	Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	14	16	8	38
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	5	14	25	44
	Vivienda	1308	937	189	2,434
	Medio Ambiente	23	41	49	113
	Familia	45	23	2	70
	Consumo	11	23	28	62
	Total	1,406	1,054	301	2,761
Colectivos					
	Menores	0	0	0	0
	Tercera Edad	48	10	7	65
	Discapacitados	8	10	12	30
	Reclusos	0	3	0	3
	Total	56	23	19	98
Administrados					
	Transparencia	212	225	102	539
	Procedimiento	2	27	20	49
	Eficacia	144	39	20	203
	Total	358	291	142	791
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		3,399	1,550	645	5,594

Participación Región San Juan – Feria de Servicios
1ro de enero al 30 de junio de 2009

Durante este año fiscal, nuestra Oficina Regional de San Juan participó en una serie de actividades donde se pudo dar a conocer los servicios que la Procuraduría del Ciudadano ofrece. Además, se atendieron situaciones en el momento, se le orientó a cada persona que visitó nuestra área, y se le tomaron sus reclamaciones.

Día	Hora	Actividad/Localización	Investigador Asignado
Sábado 10/marzo/09	9am – 1:30pm	Día Familiar en la Comunidad de La Perla – Casa de Júbilo San Juan	Mayda Álvarez
Miércoles 29/abril/09	9am – 2:00pm	Comunidades al Día Estación Tren Urbano Río Piedras	Norma Figueroa/Enid Rivera
Jueves 30/abril/09	9am – 2:00pm	Comunidades al Día Estación Tren Urbano Río Piedras	Luciola Figueroa/Pablo Cintrón
Jueves 21/mayo/09	9am – 2:00pm	Comunidades al Día Comunidad El Gandul Santurce	Mayda Álvarez/María De- siderio
Jueves 28/mayo/09	9am – 2:00pm	Auto-Suficiencia – Centro Comunal La Providencia Res. Llorens Torres	Norma Figueroa/Yvonne Ferrer
Sábado 13 /junio/09	9am – 2:00pm	Feria de Orientación Jardines de Palmarejo Bo. San Isidro	Luciola Figueroa
Miércoles 17 / junio/09	9am – 2:00pm	Servicios de la Red de Apoyo Social Residencial Jardines de Campo Rico	Norma Figueroa/Enid Rivera
Sábado 27 / junio/09	9am – 2:00pm	Iglesia Mission Board Regalemos Vida, Sembremos la Esperanza Bo. Malpica Río Grande	Norma Figueroa

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

Número de Reclamación: SJU-09-00120

Agencia: Departamento de Educación

Asunto: Dilación en pagos

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$700,000.00

Un Comerciante del área de San Juan, proveedor del Departamento de Educación, acudió a nuestra Oficina en pedido de auxilio por la pobre gestión de parte de la agencia por el pago de equipos y materiales suministrados. Luego de varias reuniones con funcionarios del Departamento de Educación, logramos que este Pequeño Comerciante se le pagara cerca de \$700,000. Gracias a la intervención de la Oficina del Ombudsman este comerciante no tuvo que cerrar su negocio.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

Número de Reclamación: SJU-09-04236

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Asunto: Situación con aguas negras al frente de un negocio

Derecho: Derecho Social

Los ciudadanos del área de la Avenida Roosevelt, durante alrededor de tres (3) meses, estuvieron confrontando descarga de aguas usadas frente a un negocio de mucho flujo de clientes. Luego de nuestra intervención inmediata, se logró que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados reparara alrededor de 20 pies de tubería de 4 pulgadas. Trabajo que fue realizado un domingo para no afectar el movimiento vehicular del área. El Departamento de Transportación y Obras Públicas trabajó asfaltando la carretera, logrando así resolver la situación presentada.

Reseña en:

CARTAS – El Nuevo Día – 2/21/2009
AGRADECE BUENA LABOR

Felicito a Norma Figueroa, investigadora de la Oficina del Procurador del Ciudadano que tan diligentemente nos ayudó a solucionar un problema de aguas usadas que nos afectaba desde el 28 de noviembre de 2008. También felicito al ingeniero Roberto Martínez, de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) y a su equipo de trabajo que tan buena labor y organización realizaron, tanto en las tareas de excavación, reemplazo de tubería sanitaria, relleno y control del tráfico de la Avenida FD Roosevelt. Todo el trabajo se realizó el domingo 15 de febrero desde las 8:30 a.m. hasta las 5:00 p.m. Y para mi sorpresa, personal de DTOP asfaltó la carretera el martes 17 de febrero. Los felicito a todos por esta buena coordinación interagencial. José Ramos – Hato Rey

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

Número de Reclamación: SJU-09-05075
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Asunto: Revisión de cuenta
Derecho: Derecho Social

Una reclamante llevaba meses solicitando una revisión de su cuenta y que le concedieran una Vista Administrativa para aclarar su caso. Luego de nuestra intervención, se logró la cita y los resultados de la misma fue positiva para la ciudadana. Carta de agradecimiento que leía lo siguiente:

-8452 To: Sra. Lucy Figueroa Fax: 787-721
Oficina Ombudsman San Juan
From: Sonia Marbarak y Maribel Marbarak
Date: 12 de mayo de 2009
RE: AGRADECIMIENTO A SU TRABAJO
Cuenta AAA
11195310-002-6

Gracias por su esfuerzo durante estos 9 meses. Ayer fui a la vista, antes de ir al juez revisamos con el Sr. Milton Fournier, y su asesora legal, los documentos. Finalmente nos ajustaron y pagamos \$115 dólares y no había cargo de reconexión, ya que nunca dejamos de pagar. Además nos podían suspender el servicio porque estaba pendiente la Vista. Reconectaron ayer y tenemos que cambiar en los próximos días el nombre del abonado, ya que Aurea mi mama murió.

Gracias, gracias, gracias. Imagínese si alguien viviera en la casa, hubiéramos tenido que pagar la deuda ya que esto tardó más de un año. El Sr. Fournier me llamó esta mañana para confirmar lo acordado ayer con el juez, y que la cuenta estaba en cero.

Departamento
De
Investigaciones
&
Reclamaciones

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES
Y RECLAMACIONES
AÑO FISCAL 2008-2009

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
5	3	3	11

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
45	11	56

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
41	9

Impacto Económico
\$12,014.04

Investigaciones Especiales Cerradas	Investigaciones Especiales Activas
1	4

Reclamaciones Relacionadas a Investigaciones Especiales
3,139

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	1	0	0	1
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	1	0	0	1
Participación					
	Comunicación	0	0	0	0
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Económicos					
	Propiedad	1	2	1	4
	Empresa	0	0	0	0
	Total	1	2	1	4
Laborales					
	Trabajo	0	0	0	0
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	0	0	0	0
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	0	0	0	0
	Vivienda	0	1	0	1
	Medio Ambiente	0	0	0	0
	Familia	0	0	0	0
	Consumo	0	0	0	0
	Total	0	1	0	1
Colectivos					
	Menores	0	0	0	0
	Tercera Edad	0	0	0	0
	Discapacitados	0	0	0	0
	Reclusos	2	0	0	2
	Total	2	0	0	2
Administrados					
	Transparencia	0	0	1	1
	Procedimiento	0	0	0	0
	Eficacia	1	0	1	1
	Total	1	0	2	3
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		5	3	3	11

Actividades Oficiales Formativas
Departamento de Investigaciones y Reclamaciones

Oficina del Procurador del Ciudadano
Leyes Aplicables, Reglamentos y Trámite de Reclamaciones
Presentación al Nuevo Personal Ejecutivo, Ayudantes y Gerenciales
Jennifer M. Aponte Vázquez, J.D.
Viernes, 6 de febrero de 2009

La Sra. Daphne EspéndeZ, Gerente del Departamento de Investigaciones y Reclamaciones, colaboró como recurso en el adiestramiento sobre la Ley 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada y leyes administradas; origen del Ombudsman, Reglamentos 1, 2 y 3 y el Trámite de las Reclamaciones, ofrecido al personal de la nueva administración en febrero de 2009. Otros recursos fueron el Lcdo. Rolando Meléndez, Director Asociado del Departamento de Asuntos Legales y el Lcdo. Edison Negrón, de la Procuraduría de Pequeños Negocios.

Feria de Servicios del Municipio de Guayama

Sábado, 25 de abril de 2009

La Procuraduría del Ciudadano participó en la Feria de Servicios de las Agencias Gubernamentales que ofreció el Municipio de Guayama, como parte de su Programa de Apoyo Comunitario. Se designó a la Sra. Daphne EspéndeZ Santisteban, Gerente de Investigaciones y Reclamaciones, para representar a la Procuraduría. Se orientó a los participantes sobre la Ley Núm.134 del 30 de junio de 1977, que crea la Oficina del Procurador del Ciudadano, su jurisdicción y leyes bajo su administración.

“Taller de Educación y Cultura”

Municipio de Salinas

Jueves, 30 de abril de 2009

La Procuraduría del Ciudadano participó en el “Taller de Educación y Cultura” que ofreció el Municipio de Salinas y el Hon. Carlos J. Rodríguez, Alcalde, en el Museo de Salinas el jueves, 30 de abril de 2009. Se orientó sobre los servicios y jurisdicción de la Ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada. Se entregaron folletos informativos sobre el procedimiento de reclamaciones y la Ley Núm. 454 de Flexibilidad Administrativa.

La Oficina fue representada por la Sra. Daphne EspéndeZ Santisteban, Gerente del Departamento de Investigaciones y Reclamaciones y el Sr. Miguel Vázquez Rivera, Investigador de Reclamaciones de la Oficina Regional de Ponce.

Los Conferenciantes del Taller de “Educación y Cultura” fueron el Prof. Mario Puchi, Economista; la Prof. Envida Torres, Presidenta del Consejo Asesor de Educación; el Sr. Aníbal Márquez, Director de Promoción Cultural de Salinas; el Lcdo. Alexis Rivera, Sub-Director del Instituto de Cultura Puertorriqueña y la Dra. Elia Colón, Directora de la Región Educativa de Caguas.

Ombuds-Tour
Procuraduría del Ciudadano
Municipio de Vega Alta
Jennifer M. Aponte Vázquez, J.D
miércoles, 20 de mayo de 2009

En la visita del “Ombuds-tour” el pasado 20 de mayo de 2009, al Municipio de Vega Alta, la Procuraduría del Ciudadano recibió una solicitud de intervención a favor de los beneficios y programas dirigidos a las personas de edad avanzada para maximizar la canalización de servicios y calidad de vida de esta población.

Como resultado de la entrevista realizada a personal del programa de Ama de llaves, se coordinó una Vista Ocular el 3 de junio de 2009 al Municipio Vega Alta a las 9:30 am, con la participación interagencial de la Administración Auxiliar de Servicios a Personas de Edad Avanzada y Adultos con Impedimentos, adscrita a la Administración de Familias y Niños del Departamento de la Familia. Se contó, además, con representación de la Legislatura de Puerto Rico por la Oficina de la Hon. María Vega, Representante, de la Administración Municipal del Hon. Isabelo Molina Hernández, Alcalde. La Sra. Daphne EspéndeZ Santisteban, Gerente del Departamento de Investigaciones y Reclamaciones de la Procuraduría del Ciudadano y el Sr. Alberto Quiñonez, Investigador de Reclamaciones, dirigieron los trabajos.

INVESTIGACIÓN ESPECIAL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y
RECLAMACIONES

Número Investigación: IE- 99-0014-072
Agencia: Policía de Puerto Rico
Asunto: Dilación en pagos
Derecho: Derecho Administrados
Investigación Especial Cerrada – Julio / 2008
Reorganización y Plan de Trabajo

La Procuraduría del Ciudadano notificó al Superintendente de la Policía, Juan Figueroa Sancha, sobre la necesidad de revisar y diseñar un plan de trabajo dirigido a agilizar las respuestas a las reclamaciones activas acumuladas de años anteriores relacionadas en su mayoría a las deudas retributivas de los empleados.

Ante los recortes presupuestarios y la vigencia de la Ley Núm. 7 del 7 de marzo de 2009, que crea la “Ley Especial Declarando Estado de Emergencia Fiscal y Estableciendo Plan Integral de Estabilización Fiscal para Salvar el Crédito de Puerto Rico”, el Superintendente de la Policía, acogió las recomendaciones del Ombudsman integrando las áreas administrativas y regiones policíacas en la prestación de las respuestas actualizadas que permitan al reclamante agotar los trámites administrativos y cumplir con los procedimientos del Ombudsman. El personal designado como enlace del Ombudsman, fue adiestrado sobre la Ley, Reglamentos y Trámites de la Oficina del Procurador del Ciudadano.

**INVESTIGACIÓN ESPECIAL
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y
RECLAMACIONES**

Número Investigación: IES-08-00001

Agencia: Departamento de Educación

Asunto: Dilación en pagos

Derecho: Derecho Laborales

Investigación Especial Activa

La Procuraduría del Ciudadano creó urgencia al Departamento de Educación, sobre el aumento significativo de reclamaciones acumuladas en la Agencia, relacionada con dilación en tramitar pagos laborales y a suplidores correspondientes a pasadas administraciones, que se encontraban en espera de respuestas al acto administrativo reclamado, asunto objeto de investigación especial con 3,009 casos relacionados.

La Agencia ha estado trabajando en la reorganización para la atención de los casos activos y respuestas a tono con la Reglamentación de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Como parte de las acciones afirmativas para atender con prontitud y emitir respuestas a los actos administrativos reclamados designaron personal a nivel central por área departamental y en las regiones educativas, para responder las reclamaciones. Estos serán adiestrados sobre las leyes que aplican y procedimientos de la Oficina del Ombudsman.

Departamento
De
Asuntos Legales

RESUMEN DIVISIÓN LEGAL

Apoyo a Investigadores.

Notaría a la Oficina de la Procuradora de la Mujer.

Representación y asistencia en Congreso del Consumidor y la Junta Consultiva.

Revisión de contratos.

Preparación y enmiendas a los Reglamentos.

Preparación de Órdenes Administrativas.

Preparación de documentos aclaratorios de procedimientos en la administración de la Procuraduría.

Preparación de ponencias.

Asistir a Vistas Públicas.

Revisión de casos de investigaciones.

Testificar en caso del señor Rosso.

Asistencia en pleitos legales que estén corriendo.

Asistencia en los adiestramientos de Agencias sobre la Procuraduría del Ciudadano.

Solicitar Opiniones al Departamento de Justicia.

Reunión con el Comité de Discrimen Ilegal.

Acompañar al Procurador a Reuniones Ejecutivas con la Secretaría de la Familia (Mega Censo).

Representar al Procurador en reunión en la fortaleza.

Reunión con la Comisión Conjunta de Informes del Contralor.

Proyecto de Ley	Tema
P. del S. 256	Añade facultades al Ombudsman para radicar en los Tribunales
R. C. del S. 59	Investigar tardanza en permisología
P. del S. 17	Crea la Comisión para la Implantación de Política Pública a la deambulancia de personas de edad avanzada
P. del S. 286	Enmiendas a publicar reglamentos en Internet de la agencia
P. del S. 41	Añade deber al Secretario DTOP que verificar los estacionamientos disponibles para impedidos en edificios públicos
P. del S. 54	Enmienda Ley de Interprete Sordomudos en agencias para que agencias de menos de 200 empleados puedan contratar servicio a distancia
P. del S. 88	Ley de Cierre
P.delS.225	Faculta al Superintendente de la Policía para que desarrolle un programa de alerta nacional denominado "Alerta Dorada".
P.delS.171	Requerir a las instituciones financieras establecer un protocolo para prevenir explotación financiera a personas de edad avanzada.

Proyecto de Ley	Tema
P. del S. 226	Crea Ley de Zonas Doradas.
P. del S. 305	Aclarar los alcances y responsabilidades en los centros de cuidado y desarrollo para niños en todos los Departamentos, Agencias, Corporaciones e Instrumentalidades Públicas.
P. del S. 205	Para que mantengan relación hermanos removidos de su hogar.
P. del S. 190	Permisos de rótulos removibles de impedido a mujeres embarazadas
P. del S. 354	Ley de Incentivos para el Desarrollo de las Pequeñas Empresas de Puerto Rico.
P.de la C. 526	Ley de Cierre 12 a 12.
P. de la C. 531	Restricción de hora igual al resto de la semana.
P. del S. 122	Enmienda la Ley que crea el Concilio en apoyo a la población sin hogar para incluir al Secretario de la Vivienda.
P. del S. 167	Proteger a las personas de edad avanzada de explotación financiera por parte de familiares

Proyecto de Ley	Tema
P. del S. 261	Exime del pago de peaje a impedidos severos que no pueden trabajar.
P. del S. 212	Aumenta multa por violar orden de protección contra personas de edad avanzada
P. del S. 172	Ordenar a OPPI la creación de un sistema integrado de información sobre estadísticas de empleo de dichas personas.
P. del S. 256	Facultar al Ombudsman para radicar en los Tribunales.
P. de la C. 386	Expedir tablilla especial a personas con impedimentos auditivos.
P. de la C. 510	Crea la Comisión Especial para la Erradicación de la pobreza.
P. de la C. 538	Adoptar la Carta de Derechos de los Menores en Custodia.
P. del S. 205	Para mantener relación hermanos removidos de su hogar.
R. de la C. 296	Investigación sobre el sistema de facturación de la AEE.
P. del S. 169	Fraude cuando sea cometido contra una persona mayor de 60 años o contra persona mayor declarada incapacitada judicialmente

Proyecto de Ley	Tema
Proyecto de Ley	Establecer recurso de revisión judicial.
P. del S. 513	Implantar el Plan de Alerta SILVER
P. del S. 487	Ampliar el período de la licencia por maternidad para las madres cuyos hijos nazcan de forma prematura.
P. del S. 112	Obliga al Departamento de Educación habilitar centros especiales para estudiantes con condiciones especiales.
P. del S. 326	Establecer currículo de estudios del DE para que se incluyan cursos relacionados a la inclusión e integración de personas con impedimentos.
P. del S. 511	Subsidio de arrendamiento y mejoras para vivienda a las personas de edad avanzada con ingresos bajos.
P. del S. 301	Registro de personas con necesidades especiales que necesiten asistencia durante una evacuación en casos de emergencia.
P. del S. 312	Asignarle al Director la responsabilidad de desarrollar e implantar planes de desalojo de edificios públicos para personas con impedimentos
P. del S. 566	Establecer un procedimiento de emergencia que permita a una persona que quede cesante de su empleo ajustar sus cuentas con instituciones financieras para el pago de intereses sobre el principal mientras se encuentra desempleado.
P. de la C. 1344	Dispone que la Junta de Planificación y la Administración de Reglamentos y Permisos, antes de aprobar una solicitud de construcción de una torre de comunicación, someta a la Asamblea Legislativa la misma para su aprobación.

Proyecto de Ley	Tema
P. de la C. 535	Disponer como política pública la preparación de las personas que interesen contraer matrimonio y ofrecer a los contrayentes que soliciten una licencia de matrimonio, la disponibilidad de un Curso de Orientación Prematrimonial.
P. de la C. 609	Para que las entidades gubernamentales que rinden informes a la Asamblea Legislativa incluyan a la Oficina del Procurador del Ciudadano, Ética Gubernamental y otros
P. de la C. 782	Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman) Asignarle la función de hacer cumplir las leyes y la política Pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
P. de la C. 850	Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman) disponer lo concerniente a la creación del cargo nombramiento de un Procurador Especializado de Corrección.
R. de la C. 302	Realizar investigación sobre la eficiencia en servicio y el costo para los consumidores del sistema de rutas de la AMA.
R. del S. 209	Realizar investigación relacionada con el Programa de Educación Especial del Departamento de Educación y los servicios ofrecidos
P. del S. 512	Extender la inmunidad que cobija a los empleados públicos del gobierno que prestan servicios medicos hospitalarios en las dependencias del Gobierno de Puerto Rico.
P. del S. 758	Crea la Ley Sobre el Derecho a Rehusar Tratamiento.
P. de la C. 1368	Dispone que la Oficina del Procurador de Edad Avanzada desarrolle programas de orientación dirigidos a concienciar, tanto al sector gubernamental como privado sobre ventajas de emplear personas de edad avanzada.
P. de la C. 59	Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico. Prohibir a dicha corporación pública imponer cargos por atrasos en el pago de facturas a sus clientes.

Proyecto de Ley	Tema
P. de la C. 75	Establecer que toda autoridad, corporación pública, u otra instrumentalidad gubernamental que provea servicios esenciales a la ciudadanía y toda compañía de telecomunicaciones que sea certificada por la Junta Reguladora Telecomunicaciones, provea una moratoria de tres (3) meses en el pago de los servicios cuando éstos demuestren encontrarse incapacitados para cumplir con los mismos.
P. de la C. 85	Establecer por un periodo temporero de tres (3) años, una rebaja tarifaria de diez (10%) por ciento en los servicios básicos.
P. del S. 286	Establecer como obligatorio la publicación a través de la página oficial en la red de la Internet de la agencia pertinente cuando se pretenda adoptar, enmendar o derogar una regla o reglamento de una agencia administrativa que esté relacionada a pequeños negocios.
P. del S. 862	Ley del Registro Obligatorio de Comerciantes y de Negocios. Incluir a los proveedores de servicios; revisar la frecuencia de ejecución de dicho Registro y la fecha límite para que los empresarios provean la información solicitada para el registro.
P. de la C. 60	Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico, Prohibir a dicha corporación pública imponer cargos por atrasos en el pago de facturas a sus clientes.

Proyecto de Ley	Tema
P. de la C. 213	Prohibir a toda entidad privada o pública, que realice negocios en la jurisdicción de Puerto Rico, imponer una penalidad, cargo por servicio o tarifa mayor, por el hecho de que el cliente, contribuyente o consumidor, opte por emitir el pago correspondiente en las facilidades físicas u oficinas comerciales de la entidad.
R. de la C. 259	Realizar una investigación abarcadora sobre los criterios y parámetros que justifican los cargos por servicio y uso de equipo de teléfono que se detallan en la factura mensual que la Puerto Rico Telephone Company (PRTC) le presenta a sus abonados
P. del S. 788	Disponer los derechos y deberes de los voluntarios en Puerto Rico. Definir términos e imponer penalidades
P. de la C. 401	Exigir a las agencias y corporaciones públicas de Gobierno que ofrecen servicios públicos esenciales, que cada vez que los mismos sean interrumpidos involuntariamente por más de veinticuatro (24) horas, se le otorgue un crédito que se refleje en la próxima factura.
R. C. de la C. 39	Para ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica que establezca un nuevo tipo de facturación basada en la compra de energía y combustible por consumo.
P. de la C. 197	Ordenarle al Secretario de Transportación y Obras Públicas el cambio gratuito de tablilla de vehículos de motor, a solicitud de la parte interesada, en casos donde el peticionario haya sido víctima de delito sexual o haya obtenido una orden de protección al amparo de la Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989.

Procuraduría
de
Pequeños Negocios

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS
AÑO FISCAL 2008-2009

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
282	69	17	368

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
90	368	458

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
83	289

Impacto Económico
\$37,141,888.78

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
1	0	0

Reglamentos Revisados
23

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	0	0
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Participación					
	Comunicación	0	0	0	0
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Económicos					
	Propiedad	0	2	1	3
	Empresa	281	66	16	363
	Total	281	68	17	366
Laborales					
	Trabajo	1	0	0	1
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	1	0	0	1

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	0	0	0	0
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	0	1	0	1
	Vivienda	0	0	0	0
	Medio Ambiente	0	0	0	0
	Familia	0	0	0	0
	Consumo	0	0	0	0
	Total	0	1	0	1
Colectivos					
	Menores	0	0	0	0
	Tercera Edad	0	0	0	0
	Discapacitados	0	0	0	0
	Reclusos	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Administrados					
	Transparencia	0	0	0	0
	Procedimiento	0	0	0	0
	Eficacia	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		282	69	17	368

CASO RELEVANTE
PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Número Reclamación: PPN-09-00003

Agencia: Departamento de Hacienda

Asunto: Multa por no exhibir Certificado de Comerciante

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$1,000.00

A tenor con los poderes que nos confiere la Ley Núm. 454, comparecimos a una Vista Administrativa ante el Departamento de Hacienda representando a este pequeño negocio, el cual es un vendedor de automóviles.

Durante el mes de febrero de 2008, este negocio recibió la visita de inspectores del Departamento de Hacienda, quienes procedieron a multarlo por alegadamente no exhibir el Certificado de Registro de Comerciantes.

En la Vista Administrativa argumentamos que el negocio sí exhibía una copia del certificado al lado de la puerta de entrada. Allí también exhibía copias de otros permisos.

A pesar de que exhibir copia del certificado no conforma los requisitos establecidos por ley, la realidad era que el negocio sí tenía exhibido el certificado original dentro de la oficina de ventas. Señalamos que el propósito de exhibir los certificados es poder darle al público y las agencias concernidas, la certeza de que se está operando legalmente.

La realidad es que este negocio estaba compuesto de un área de recepción atendida por una secretaria donde, además, se colocaban copias de los permisos. Los vendedores y el dueño del negocio se ubicaban en la única oficina que existía, la cual era continua a la recepción. En esta oficina era donde se atendía a la clientela y a los funcionarios de las agencias, también era donde se realizaban todas las transacciones y era allí donde se tenía exhibido el original del certificado.

Luego de nuestros planteamientos, tanto de hecho como de derecho, el Departamento de Hacienda procedió a desestimar la multa de \$1,000.00 dólares al pequeño negocio.

CASO RELEVANTE
PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Número de Reclamación: PPN-09-00063

Agencia: Departamento de Estado

Asunto: Multas

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$500.00

Atendimos en nuestras oficinas los reclamos de un pequeño negocio dedicado a la venta y alquiler de inflables para fiestas. A finales del año 2008, este pequeño negocio recibió por parte del Departamento de Estado una notificación de multa de \$500.00 dólares, por alegadamente no haber cumplido con la radicación del Informe Anual correspondiente al año 2006, específicamente, porque faltaba completar la declaración jurada. Esta multa fue impuesta luego de que se le hubiesen expedido tres (3) Certificado de “Good Standing” al negocio. Estudiamos la documentación que nos fuese sometida, le recomendamos al negocio que sometiera, nuevamente, el Informe Anual del año 2006 con la correspondiente declaración jurada. El pequeño negocio así lo hizo, y además, solicitó un recurso de revisión para la multa impuesta. Cabe señalar, que este pequeño negocio había sometido a tiempo todos sus informes anuales y que para el año 2006, por error involuntario, sometió el mismo sin la declaración jurada. Aun así, el Departamento de Estado aceptó dicho informe y continuaba expidiendo Certificados de “Good Standing”.

Es entonces que le solicitamos al Departamento de Estado que aplicando la flexibilidad establecida como política pública mediante la Ley Núm. 454 del año 2000, que condonara la multa impuesta al pequeño negocio. También estudiamos la legislación y reglamentación pertinente a la obligación de someter informes anuales al Departamento de Estado, específicamente, el Reglamento 5685, que establece que las multas a imponerse por el Secretario de Estado corresponderán a aquellos obligados que no sometan su informe anual o aquellos que una vez le notificaron de someterlo nuevamente, por estar erróneo o incompleto, se negaren a así hacerlo. En el presente caso el pequeño negocio sí sometió su informe a tiempo, con la única excepción de que estaba incompleto y al día de la reclamación el Departamento de Estado no le había requerido enmendarlo o corregirlo. Por lo cual, volvimos a solicitar la condonación de la multa y la aceptación del informe anual 2006 enmendado, previamente sometido. Luego de varios trámites, el Departamento de Estado reconoció el error cometido por sus funcionarios al aceptar el informe incompleto y no haber solicitado la corrección de mismo durante tres (3) años. Procedió a condonar la multa a este pequeño negocio, el cual no había podido comparecer como licitador a varias subastas por no contar con un Certificado de "Good Standing" vigente.

**CASO RELEVANTE
PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS**

Número de Reclamación: PPN-09-00327

Agencia: Departamento de Agricultura

Asunto: Renovación de Licencias

Derecho: Derecho Económico

Este pequeño negocio, dedicado a la importación de azúcar, lleva operando más de seis (6) años con la debida licencia expedida por el Departamento de Agricultura. Para finales del año 2007, el Departamento de Agricultura promulgó el Reglamento 7373 para regir el mercado de azúcar en Puerto Rico. Dicho reglamento cambió totalmente los requisitos, que debía cumplir un importador de azúcar para poder obtener su licencia como tal. Entre los nuevos requisitos se encontraban: poseer un lugar de almacenaje de cuarenta mil (40,000) pies cuadrados, generar un volumen de negocio de más de tres millones de dólares (\$3,000,000.00), y mantener una fuerza laboral de más de treinta (30) empleados. Estos requisitos nunca habían sido requeridos y nunca el Departamento de Agricultura justificó los mismos.

Ciertamente, estos requisitos conllevarían el cierre de operaciones del pequeño negocios, el cual por años operó exitosamente con capacidad más pequeña en los tres renglones antes mencionados.

También existió la posibilidad de que se creara un oligopolio, ya que de las seis (6) empresas importadoras de azúcar, sólo dos cumplían con los nuevos requisitos.

Ante esta situación, citamos a funcionarios del Departamento de Agricultura y expusimos nuestros puntos haciendo énfasis en que el Reglamento 7373 no había cumplido con los requisitos establecidos en la Ley Núm. 454 del año 2000, “Ley de Flexibilidad Administrativa para el Pequeño Negocio”.

El Departamento accedió a estudiar la situación y concluyó que estos nuevos requisitos no estaban fundamentados, por lo cual comenzó el proceso para promulgar un nuevo reglamento que garantizara la operación de pequeños negocios como importadores de azúcar. Este nuevo reglamento fue avalado por la Procuraduría de Pequeños Negocios y se encuentra en vías de entrar en vigor. Mientras tanto, se ha permitido la operación del pequeño negocio previamente afectado.

CASO RELEVANTE
PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Número Reclamación: PPN-09-00060 (Iniciativa Propia)

Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica

Asunto: Investigar Reglamento de Negocios en Marcha AEE

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$9,000.00

La Oficina Regional de Ponce solicitó nuestra intervención en un caso sobre cobro indebido por los servicios de instalación de energía eléctrica al negocio Pizzería Hot & Fresh, localizado en la Carretera 123 Avenida Ponceña # 57 Km. 7.3 Urbanización Morell Campos de Ponce. El Sr. Wilfredo Rosado Rivera compró la pizzería y en el contrato de compraventa se establece en la cláusula Tercera: que “el vendedor asegura que el negocio objeto del contrato, está libre de reclamaciones judiciales y/o extrajudiciales deudas a proveedores, sobre utilidades, con el erario público y otros”. Cuarta: “reconoce el vendedor como personales todas las deudas que tenga o pueda tener la pizzería para con sus acreedores. Quinta: “acepta el vendedor que de surgir alguna deuda, reclamación, carga posterior a la firma del contrato se compromete a saldarlo y libera al Comprador de responsabilidad, sea natural o jurídica, de carácter público o privado”.

La AEE utilizó el Reglamento de Negocio en Marcha para facturar una deuda anterior que tenía el vendedor del negocio. En nuestra investigación encontramos que no existía tal Reglamento de Negocio en Marcha sino que era un procedimiento de uso y costumbre por la AEE en estos casos. Luego de varias Vistas Administrativas logramos que la AEE desistiera de esta práctica y se resolvió el asunto al Pequeño Negocio.

**CASO RELEVANTE
PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS**

Número Reclamación: PPN-09-00334

Agencia: Departamento de Salud

Asunto: Dilación en Trámites de Permisos y Licencias

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$100,000.00

El propietario de un pequeño laboratorio, solicitó intervención de la Procuraduría de Pequeños Negocios para mediación. Éste alegaba que el Departamento de Salud no le recomendaba los permisos para la venta del negocio por incumplimiento del Programa de Proficiencia. Luego de nuestra intervención, al pequeño negocio se le permitió participar del programa para su acreditación. El propietario nos informó los ingresos aproximados del negocio que podrían rondar los \$100,000.00 dólares.

CASO RELEVANTE
PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Número Reclamación: PPN-09-00338
Agencia: Departamento de la Familia
Asunto: Dilación en Pago
Derecho: Derecho Económico
Impacto Económico: \$5 millones

La Asociación de Dueños de Centros de Cuido de Larga Duración, solicitó nuestra intervención por una situación de dilación de pago por parte del Departamento de la Familia, el cual impactó negativamente la operación de estos pequeños negocios.

La Asociación, en representación de sus socios afectados por esta situación, realizó múltiples gestiones solicitando el pago de lo adeudado sin tener éxito alguno. Esta dilación en pago causó una inestabilidad económica en estos centros, a tal punto que varios centros cerraron sus puertas, ya que dependían única y exclusivamente de los ingresos obtenidos por el servicio brindado al Departamento de la Familia.

Luego de nuestra intervención con el Departamento de la Familia y el Departamento de Hacienda, se autorizó el pago adeudado a estos pequeños negocios.

Procuraduría
Especializada
En
Asuntos Ambientales

PROCURADURIA ESPECIALIZADA DE ASUNTOS AMBIENTALES
AÑO FISCAL 2008-2009

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
405	7	6	418

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
7,341	418	7,759

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
7,523	226

Impacto Económico
\$380.00

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
0	0	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	0	0
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Participación					
	Comunicación	0	0	0	0
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Económicos					
	Propiedad	2	0	1	1
	Empresa	1	0	0	1
	Total	3	0	1	4
Laborales					
	Trabajo	3	0	0	3
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	3	0	0	3

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	1	1	0	2
	Cultura	1	0	0	1
	Salud	0	0	0	0
	Vivienda	3	3	1	7
	Medio Ambiente	382	1	4	387
	Familia	3	1	0	4
	Consumo	0	0	0	0
	Total	390	6	5	401
Colectivos					
	Menores	0	0	0	0
	Tercera Edad	1	0	0	1
	Discapacitados	5	0	0	5
	Reclusos	0	1	0	1
	Total	6	1	0	7
Administrados					
	Transparencia	2	0	0	2
	Procedimiento	0	0	0	0
	Eficacia	1	0	0	1
	Total	3	0	0	3
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		405	7	6	418

**CASO RELEVANTE
PROCURADURÍA ESPECIALIZADA
EN ASUNTOS AMBIENTALES**

Número Reclamación: PEAA-08-00004-300

Agencias: Departamento de Recursos Naturales y Ambientales,
Administración de Reglamentos y Permisos,
Junta de Planificación

Asunto: Incumplimiento de la normativa de impacto ambiental

Derecho: Derechos Sociales

El desarrollador del Proyecto Reina del Mar a construirse en el Barrio Ensenada de Rincón, delimitó la Zona Marítimo Terrestre de forma incorrecta al no tomar en consideración que el área era una susceptible a inundaciones.

A raíz de unas fotos tomadas por personal de nuestra oficina, luego de unas marejadas altas que se experimentaron alrededor de todo Puerto Rico, se documentó y se evidenció que la zona es una susceptible a inundaciones costeras. Dichas fotos fueron presentadas al Secretario del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales en una Vista Ejecutiva, quien acordó ordenar deslindar nuevamente dicho litoral. Como consecuencia de la evidencia fotográfica presentada por nuestra oficina, la Administración de Reglamentos y Permisos revocó el Permiso de Anteproyecto por omitirse información en torno a que el lugar donde se pretendía desarrollar

el proyecto era uno susceptible a inundaciones, según requiere el Reglamento Núm. 13 de la Junta de Planificación.

El Departamento de Recursos Naturales y Ambientales contrató los servicios profesionales de un Agrimensor sumamente destacado y reconocido en ese campo, quien realizó correctamente el deslinde, reubicando la delimitación de la Zona Marítimo Terrestre en aproximadamente un 40% tierra adentro

CASO RELEVANTE
PROCURADURÍA ESPECIALIZADA
EN ASUNTOS AMBIENTALES

Número Reclamación: PEAA-08-06517-300

Agencia: Departamento de Recursos Naturales y Ambientales

Asunto: Incumplimiento de la Normativa de Impacto Ambiental

Derecho: Derecho Económico

Un grupo de desarrolladores construían una estación de gasolina a menos de 200 metros de distancia de la costa de la Playa El Eco en Vega Baja, la cual alberga una de las mayores y más saludables colonias de corales Cuerno de Arce (*Acropora Palmata*) en Puerto Rico, especie que se encuentra en peligro de extinción. Como parte del proyecto, estos pretendían descargar las escorrentías pluviales, a través de una tubería directamente hacia el mar, sin tomar ningún tipo de medida cautelar. Aparte de eso, dicho proyecto no cumplía con la implementación de un plan para controlar la erosión y la sedimentación y no contaba con permiso para la instalación de un tanque de almacenamiento soterrado. Tampoco cumplía con el Reglamento para la Presentación, Evaluación y Trámite de Documentos Ambientales, ni con la Ley para la Protección, Conservación y Manejo de los Arrecifes de Coral.

La Administración de Reglamentos y Permisos les había otorgado un Permiso de Anteproyecto, no empuja a que no cumplieran con el Reglamento de Zonificación, ni con el Reglamento de Zonas Susceptibles a Inundaciones de la Junta de Planificación.

Nuestra intervención, en conjunto con las acciones del Grupo Vegabajeños Impulsando un Desarrollo Ambiental Sustentable (V.I.D.A.S.), logró que el Cuerpo de Vigilantes del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales ordenara la paralización inmediata de dicho proyecto.

Procuraduría
Especializada
En
Servicios
Básicos Esenciales

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS
 BÁSICOS ESENCIALES
 AÑO FISCAL 2008-2009

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
258	240	7	505

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
122	505	627

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
331	49

Impacto Económico
\$1,900,892.69

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
1	0	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	0	0
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Participación					
	Comunicación	0	0	0	0
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Económicos					
	Propiedad	1	0	1	1
	Empresa	1	2	0	0
	Total	2	2	1	5
Laborales					
	Trabajo	2	0	0	2
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	2	0	0	2

	Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	2	1	0	3
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	0	2	0	2
	Vivienda	238	233	5	476
	Medio Ambiente	12	0	0	12
	Familia	1	0	0	1
	Consumo	1	1	1	3
	Total	254	237	6	497
Colectivos					
	Menores	0	0	0	0
	Tercera Edad	0	0	0	0
	Discapacitados	0	1	0	1
	Reclusos	0	0	0	0
	Total	0	1	0	1
Administrados					
	Transparencia	0	0	0	0
	Procedimiento	0	0	0	0
	Eficacia	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		258	240	7	505

CASO RELEVANTE PROCURADURÍA EN ASUNTOS BÁSICOS ESENCIALES

Número de Reclamación: PSB-09-00174

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Asunto: Cobro Indebido

Derecho: Derecho Social

Impacto Economico: \$23,653.05

Una residente de la calle Paseo Alfa #2079 de la segunda sección de Levittown en Toa Baja, solicitó la intervención de nuestra oficina, sobre el cobro indebido de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, a través de la Oficina de Mega Censo.

La ciudadana es propietaria de cuatro (4) residencias ubicadas en el Municipio de Guaynabo. Dichas residencias estuvieron alquiladas bajo el Programa de Subsidio Plan 8. Alegadamente, las inquilinas utilizaron el servicio de agua sin ser registrado, lo que generó multas, gastos administrativos y agua dejada de facturar por la cantidad de \$23,653.05, la cual fue transferida a la señora Acevedo. La Autoridad nunca llevó una acción de cobro o desconexión del servicio Tampoco realizó una investigación en la cual se adjudique un delito cometido por la señora Acevedo y justifique el cobro de lo antes señalado. Por otro lado, como parte del procedimiento de adjudicación de multa, existe el proceso de objeción a la misma, la cual le fue violado, ya que en ningún momento se le orientó sobre dicho proceso.

Luego de ser radicado el Requerimiento de Información en este caso, el Director de la Oficina de Mega Censo acordó cancelar el cobro de la multa, gastos administrativos y agua dejada de facturar a la señora Acevedo.

Red
Defensoría
de la
Mujer

INFORME DE RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER
AÑO FISCAL 2008-2009

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
8,090	5,666	1,963	15,719

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
2,286	15,719	18,005

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
8,681	1,753

Impacto Económico
\$14,048,760.91

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
2,254	811	1

Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2008-2009

Oficina Regional	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Arecibo	1,274	1,016	280	2,570
Bayamón	924	942	386	2,252
Caguas	785	586	180	1,551
Humacao	969	420	138	1,527
Mayagüez	1,629	855	369	2,853
Ponce	871	767	228	1,866
San Juan	1,405	920	371	2,696
Procurador Especializado Asuntos Ambientales	84	3	0	87
Procurador Especializado Servicios Básicos Esenciales	128	124	4	256

Oficina Regional	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Procurador de Pequeños Negocios	20	32	4	56
Departamento Investigaciones & Reclamaciones	1	1	3	5
Total	8,090	5,666	1,963	15,719

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	1	0	1
	Igualdad	0	0	1	1
	Total	0	1	1	2
Individuales					
	Vida	1	0	4	5
	Integridad	0	2	3	5
	Honor	0	0	2	2
	Intimidad	0	1	0	1
	Desplazamiento	1	1	0	2
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	2	4	9	15
Participación					
	Comunicación	1	5	110	116
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	1	5	110	116
Económicos					
	Propiedad	304	266	413	983
	Empresa	424	67	19	510
	Total	728	333	432	1,493
Laborales					
	Trabajo	3297	576	166	4,039
	Sindicación	0	0	2	2
	Total	3,297	576	168	4,041

	Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	67	63	7	137
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	72	79	90	241
	Vivienda	2,504	3,621	422	6,547
	Medio Ambiente	129	52	60	241
	Familia	221	117	8	346
	Consumo	15	34	173	222
	Total	3,008	3,966	760	7,734
Colectivos					
	Menores	17	3	5	25
	Tercera Edad	49	22	10	81
	Discapacitados	12	14	18	44
	Reclusos	1	8	4	13
	Total	79	47	37	163
Administrados					
	Transparencia	362	464	383	1,209
	Procedimiento	35	73	29	137
	Eficacia	578	195	34	807
	Total	975	732	446	2,153
Mujer					
	Mujer	0	2	0	2
	Total	0	2	0	2
Total Casos Recibidos		8,090	5,666	1,963	15,719

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE ARECIBO
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: ARE 09-01150

Agencia: Departamento de Hacienda

Asunto: Demora en tramitar el pago correspondiente a las licencias de enfermedad y regular

Derecho: Derecho Laboral Trabajo

Impacto Económico: \$11,662.68

Expone la reclamante que su hijo ocupó un puesto en la Policía de Puerto Rico hasta el 2 de enero de 1996, ya que falleció. Desde ese entonces vino realizando gestiones a los fines de que se tramitara el pago de la liquidación correspondiente. En la Policía de Puerto Rico le informaron que el pago reclamado fue sometido al Departamento de Hacienda en julio de 2008 y correspondía a ellos emitir el cheque por la cantidad de \$11,662.68.

Gracias a nuestra intervención, el Departamento de Hacienda emitió el pago en diciembre de 2008.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: SJU-09-02240
Agencia: Departamento de Hacienda
Asunto: Demora en tramitar el pago
de las licencias de enfermedad y regular
Derecho: Derecho Mujer

Una líder comunitaria, Presidenta de la Asociación de Residentes de Atlantic View en Carolina, solicitó nuestra intervención con el Municipio de Carolina. Esto, debido a un problema en la concesión de permisos y utilización de aceras para estacionamiento que impedía el paso peatonal y ponía en riesgo la vida de los ciudadanos. Se consiguió coordinar con el Municipio una cita en el Área de Gerencia de Infraestructura, con el propósito de resolver dicha situación.

Cabe señalar que nuestra Oficina no tiene jurisdicción con el Municipio y aún así, como coordinación, se logró dar el servicio a la ciudadana.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: BAY-08-03773
Agencia: Departamento de la Vivienda
Asunto: Omisión en corregir escrituras
Derecho: Derecho Social

El día 20 de mayo de 2008 nos visitó la reclamante, visiblemente afectada, porque el Departamento de la Vivienda no había corregido la escritura del Proyecto Jardines de Manatí, entregada a la ciudadana, por ser beneficiaria del Programa de Viviendas de bajo costo. Hacía unos seis (6) años se mantenía solicitando que le concedieran el Título de Propiedad. Se procedió a notificar el requerimiento de información y luego de la interpelación y múltiples intervenciones con el Departamento de la Vivienda y la Oficina de la Extinta CRUV, la situación fue resuelta el 25 de septiembre de 2008, al completarse el proceso legal.

Debemos señalar que, de las gestiones realizadas por nuestra Oficina, se beneficiaron dos (2) familias que no tenían sus títulos de propiedad por razón de la corrección del dato en las escrituras. Las agencias concernientes cumplieron con el Derecho Social de Vivienda y el Derecho Económico que amparaba los reclamos expuestos, garantizando el disfrute de los bienes obtenidos legítimamente y garantizando un techo seguro a las familias afectadas.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: BAY-09-00848

Agencia: Departamento del Trabajo y Recursos Humanos

Asunto: Falta o insuficiencia de pago del seguro choferil

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$4,800.00.

El 19 de septiembre de 2008, la ciudadana se presentó en nuestra Oficina para solicitar ayuda, debido a que desde el 22 de noviembre de 2007 su esposo había fallecido y el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (DTRH) no le había desembolsado el pago del Seguro Choferil al cual tenía derecho. La inacción de la Agencia en evaluar el expediente del empleado fallecido y de emitir su determinación de elegibilidad, afectaba negativamente el derecho económico de la sucesión y la capacidad de pago de las obligaciones económicas que debía cumplir. Cabe señalar, que la necesidad era imperiosa, ya que el único sostén que existía en su familia había sido su difunto esposo. Se procedió a requerirle cumplimiento al DTRH. El 16 de octubre de 2008, su viuda recibió el pago correspondiente por la cantidad de \$4,800.00.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: BAY-08-02619

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Asunto: Restablecer Servicio de Agua Potable

Derecho: Derecho Social

Para el 5 de febrero de 2008, una reclamante solicitó nuestra intervención porque estaba sin servicio de agua potable hace aproximadamente dos (2) meses. Expresó que dicha situación era constante, debido a que personal de la AAA removi6 las bombas del sistema de distribución del guinche y del sistema de contorno. Se proveía de agua transportándola en una guagua de su hijo en la caseta del guardia de la Urbanización Quintas de Don Juan en Toa Alta, que ubicaba en la parte baja, ya que las residencias están localizadas en un área alta y los demás residentes hacían lo mismo para también llenar sus cisternas. Su esposo era una persona con impedimentos y necesitaba cuidados de higiene especiales. Se procedió con el proceso de reclamo y personal de operaciones de Toa Alta investigaron el área junto a nuestro personal en una inspección ocular realizada en la comunidad afectada. Luego de nuestra intervención, procedieron a cambiar la conexión de los residentes a otra línea de mayor diámetro, resolviendo dicha situación y beneficiándose la comunidad del barrio.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: HUM-09-00130

Agencia: Departamento de Salud

Asunto: Omisión de servicios de seguros médicos

Derecho: Derecho Social

Una mujer embarazada solicitó al Departamento de Salud ser evaluada para obtener la Reforma de Salud, en aras de completar su cuidado pre y post natal. La agencia le informó a la ciudadana que, para poder completar su evaluación, era necesario que en su núcleo familiar tuviera que incluir a su ex pareja, a lo cual ella no accedió, porque la persona se había marchado del hogar. Se notificó a la agencia mediante Requerimiento de Información. Luego de evaluado el caso en sus méritos, el Departamento le otorgó la tarjeta de la Reforma.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: HUM-09-00366
Agencia: Administración de Vivienda Pública
Asunto: Solicitud de Vivienda
Derecho: Derecho Social

Una Mujer indicó haber solicitado vivienda pública hace alrededor de año y medio y desconocía el estado actual de su solicitud. Se notificó a la Agencia mediante Requerimiento de Información. La Agencia nos indicó los procesos reglamentarios para obtener dicha vivienda y la lista de espera que existe. No obstante, luego de un seguimiento a la oficina de selección y ocupación, se nos indicó que el apartamento había sido otorgado a esta mujer.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: PON-08-01622

Agencia: Policía de Puerto Rico

Asunto: Vulneración de los derechos de la mujer
embarazada y madre

Derecho: Derecho Mujer

Un agente del orden público de género femenino, solicitó nuestra intervención, alegando que estaba embarazada, con síntomas de aborto y viajaba todos los días al área de trabajo desde una distancia considerable. Sometió petición de preconcentración por embarazo al área de Ponce y la Agencia no había evaluado su solicitud, vulnerando sus derechos tanto laborales, como de mujer. Como resultado de nuestra intervención, la Agencia analizó su petición y aunque de inmediato la denegó, estableció que, a tenor con la Orden General Núm. 2007-4 (Rev. 1), si una mujer policía está en período de embarazo y solicita preconcentración, se le reconcentrará a los siete (7) meses de gestación para el área más cercana a su residencia.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: PON-09-04143

Agencia: Comisión Apelativa del Sistema de
Administración de Recursos Humanos del Servicio Público

Asunto: Omisión en el señalamiento de vistas públicas

Derecho: Derecho Administrados

Una ciudadana alegaba que había sometido un caso a CASHAR por despido injustificado y que con fecha del 21 de noviembre de 2008, las partes relacionadas en su caso sometieron el informe requerido por dicha Comisión sobre Conferencia con Antelación a la Vista Pública. Solicitó nuestra intervención el 18 de marzo de 2009, toda vez que no había recibido notificación alguna sobre las actuaciones de la Agencia para dilucidar el caso, lo que afectaba su Derecho de los Administrados de Eficacia. Se interpeló a la Agencia, y en el proceso de investigación se dialogó con el Honorable Hernán Chico, nuevo Presidente, quien acordó con nosotros programar el señalamiento del caso para Vista Pública para el 18 de septiembre de 2009. El 5 de agosto de 2009, recibimos copia de la notificación oficial de la Agencia para ventilar el caso en vista en la fecha acordada.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: PON-09-03962

Agencia: Universidad de Puerto Rico

Asunto: Pago de beneficios

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$29,508.48.

Una ciudadana nos visitó, solicitando nuestra intervención, ya que su hija, quien laboraba en la Universidad de Puerto Rico, había fallecido en febrero de 2008 y tenía un seguro por muerte en el cual la única beneficiaria era nuestra reclamante. La reclamante había sometido todos los documentos pertinentes y la Institución no había tramitado su solicitud, afectando su derecho económico de propiedad al no poder gozar ni disponer de los bienes obtenidos legítimamente. Tras nuestra intervención con la entidad, la ciudadana recibió los beneficios a los cuales tenía derecho, ascendentes a la cantidad de \$29,508.48.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: CAG-09-00480
Agencia: Departamento de Educación
Asunto: Omisión de Programas Educativos
Derecho: Derecho Social

Una ciudadana alegaba que su niño menor de 4 años, de educación especial, cursaba el Head Start y desde octubre de 2007 había solicitado al Departamento de Educación que se le proveyeran al menor terapias ocupacionales a las que tenía derecho. Luego de nuestra intervención, se coordinaron las citas para que el menor estuviera recibiendo las terapias recomendadas.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS
RED DE DEFENSORÍA DE LA MUJER

Número Reclamación: CAG-09-01984

Agencia: Departamento de Transportación y Obras Públicas

Asunto: Ergonomía

Derecho: Derecho Laboral

Una ciudadana que trabajaba para el Departamento de Transportación y Obras Públicas alegó que a través de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado se evaluó el área de trabajo y se determinó que existían factores de riesgo que podían causar traumas acumulativos. Se determinó la necesidad de un equipo asistido y se hicieron las recomendaciones al patrono, el cual había incumplido. Luego de nuestra intervención, se realizaron las gestiones necesarias y se asignó finalmente el libramiento de fondos para la compra del equipo.

Personas
de
Edad Avanzada

INFORME DE EDAD AVANZADA
AÑO FISCAL 2008-2009

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
8,090	1,963	1,963	15,719

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS

Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2008-2009	Total de Casos Atendidos
229	4,487	4,716

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
1,551	190

Impacto Económico
\$1,333,905.59

Total de Casos Atendidos
Año Fiscal 2008-2009

Oficina Regional	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Arecibo	202	401	152	755
Bayamón	155	383	202	740
Caguas	88	136	38	262
Humacao	268	227	73	568
Mayagüez	245	335	164	744
Ponce	170	306	119	595
San Juan	360	301	119	780
Procurador Especializado Asuntos Ambientales	1	0	0	1
Procurador Especializado Servicios Básicos Esenciales	23	17	1	41

Oficina	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Procurador de Pequeños Negocios	0	0	0	0
Departamento Investigaciones & Reclamaciones	0	0	1	1
Total	1,512	2,106	869	4,487

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	1	1
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	1	1
	Intimidad	0	0	0	0
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	0	2	2
Participación					
	Comunicación	1	5	66	72
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	1	5	66	72
Económicos					
	Propiedad	94	167	220	481
	Empresa	7	11	5	23
	Total	101	178	225	504
Laborales					
	Trabajo	132	66	18	216
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	132	66	18	216

	Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	67	63	7	137
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	72	79	90	241
	Vivienda	2,504	3,621	422	6,547
	Medio Ambiente	129	52	60	241
	Familia	221	117	8	346
	Consumo	15	34	173	222
	Total	3,008	3,966	760	7,734
Colectivos					
	Menores	17	3	5	25
	Tercera Edad	49	22	10	81
	Discapacitados	12	14	18	44
	Reclusos	1	8	4	13
	Total	79	47	446	572
Administrados					
	Transparencia	362	464	383	1,209
	Procedimiento	35	73	29	137
	Eficacia	578	195	34	807
	Total	975	732	446	2,153
Mujer					
	Mujer	0	2	0	2
	Total	0	2	0	2
Total Casos Recibidos		8,090	5,666	1,963	15,719

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE ARECIBO
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: Are-08-04538

Agencia: Autoridad Acueductos Alcantarillados

Asunto: Demora en corregir situación que provoca servicio deficiente

Derecho: Derecho Social de Vivienda

Impacto Económico: \$880,000.00

Los Residentes del Barrio San Antonio en Quebradilla llevaban, aproximadamente, un año y medio confrontando un serio problema de servicio deficiente de agua potable. A pesar de sus reclamos ante la Autoridad Acueductos y Alcantarillados, éstos no tomaron la acción correspondiente para resolver la situación.

Gracias a nuestra intervención, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados realizó un proyecto de mejoras al sistema de agua potable a un costo de \$880,000.00 que resolvió el problema de servicio deficiente en dicha área.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación:BAY-09-01609

Agencia: Administración de Familias y Niños

Asunto: Omisión o insuficiencia de Centro de Cuido de
Hogar de Personas de edad avanzada

Derecho: Derecho Colectivo

El 1 de octubre de 2008 se comunicó con nuestra Oficina una ciudadana, indicándonos que su abuela de 93 años vive sola en un residencial y padece de múltiples condiciones de salud. Indicó que había realizado varias gestiones en la Administración de Familias y Niños y no había recibido respuesta para ayudarla a ubicarla en un hogar. Luego de radicar la reclamación, se nos contestó que el 9 de octubre de 2008 el Departamento de la Familia gestionó la cantidad de \$500.00 para que la ciudadana se ubicara en un hogar de ancianos.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Coordinación: BAY-09-05481

Agencia: Municipio de Bayamón

Asunto: Programa Social: Alimentos y Asistencia Especial

Derecho: Derecho Colectivo

El 4 de febrero de 2009 el reclamante visitó nuestra Oficina para solicitar orientación Legal por una situación de su hijo confinado en el estado de la Florida. Le ofrecimos la orientación solicitada. En conversación con la reclamante, alegaba que los costos para acarrear la defensa de su hijo en los tribunales de la Florida resultaron excesivos, dejándoles a su esposo y a la ciudadana en un estado económico precario. Me informó otros detalles, por los que entendimos que necesitaba ayuda social para que le proveyeran almuerzo, ya su esposo era incapacitado (encamado), y ambos, personas de edad avanzada. Realicé las gestiones en la Oficina de Ciudad Dorada del Municipio en Bayamón. Se solicitó el servicio para entrega de almuerzo o de ama de llaves, para casos como el descrito. El personal de dicha Oficina investigó y determinó proveer almuerzo diariamente. Recientemente, la reclamante visitó nuestra Oficina para agradecer el servicio que esta recibiendo.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: CAG-09-01604

Agencia: Administración de Servicios de Salud Mental y
Contra la Adicción (ASSMCA)

Asunto: Omisión de Servicios de Centro

Derecho: Derecho Social

Una ciudadana alegaba que de acuerdo a su condición mental y física, había estado realizando gestiones con diferentes hogares sustitutos para que se le garantizara una mejor calidad de vida a ella y a su núcleo familiar solicitó hogar sustituto accesible en un área próxima, geográficamente, a su área de residencia, y que contara con los cuidados paliativos, de rehabilitación y de salud mental necesarios. Luego de nuestra intervención se ofrecieron las alternativas solicitadas y necesarias, y se identificó un Hogar para la paciente.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: CAG-09-01982

Agencia: Administración para el cuidado y
desarrollo de la niñez (ACUDEN)

Asunto: Falta de pago

Derecho: Derecho Económico

Alegaba reclamante que cuidaba niños a través del Programa de la agencia y se le adeudaban los beneficios correspondientes a los meses de agosto y septiembre de 2008. Luego de nuestra intervención, se procesó el pago adeudado, objeto de la reclamación.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE CAGUAS
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: CAG-08-02740
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Asunto: Facturación Excesiva
Derecho: Derecho Social
Impacto Económico: \$130.84

Una ciudadana de 93 años indicaba que había objetado las facturas de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados desde enero de 2008, ya que eran excesivas de acuerdo a sus hábitos de consumo. Alegaba, además, que el contador estaba detenido, que a pesar de múltiples gestiones, no se contestaba su solicitud de investigación. Se solicitó una investigación, la cual se realizó luego de nuestra intervención y se ajustó la cuenta en un crédito por \$130.84

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: HUM-09-01795

Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica

Asunto: Crédito

Derecho: Derecho Social

Un ciudadano de edad avanzada del Barrio Boquerón de Las Piedras indicó haber solicitado a la AEE crédito por subsidio del PAN, hace aproximadamente dos meses, y la agencia no había contestado su solicitud. Se interpeló a la agencia mediante Requerimiento de Información. Luego de analizar el caso, nos informaron que la solicitud fue trabajada y que el subsidio se reflejaría en adelante en su factura.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: HUM-09-01974
Agencia: Administración Reglamentos y Permisos
Asunto: Trámite de Segregación
Derecho: Derecho Sociales

El Ciudadano de edad avanzada fue notificado mediante carta por la ARPE, sobre la objeción al proyecto de segregación de cinco (5) solares. Acto seguido, a través de su ingeniero, se sometió una carta explicativa sobre el proyecto y la misma no había sido contestada. Luego de notificar mediante Requerimiento de Información, a la agencia, esta emitió la Resolución autorizando el desarrollo preliminar con variación.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: HUM-09-02875
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Asunto: Cobro Indebido
Derecho: Derecho Social
Impacto Económico: \$79.36

Un Ciudadano de edad avanzada y residente de Barrio Collores de Humacao nos informó haber recibido una carta suscrita por el Sr. Gustavo Marín (Gerente Proyecto Mega Censo) donde le notificaba que, según la actualización de las datos de clientes registrados, se encontró que no se estaba facturando por el alcantarillado sanitario y que ese sector contaba con las facilidades. Se interpeló a la agencia mediante Requerimiento de Información, luego del análisis correspondiente se demostró que realmente el sector no contaba con las facilidades y se le aplicó ajuste a la cuenta por los meses de marzo y mayo de 2009 por la cantidad de \$79.36.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: MAY 09-00077
Agencia: Administración de Familias y Niños
Asunto: Omisión de Servicios y Programas Especiales
Derecho: Derecho Colectivos

Desde el mes de febrero de 2008, una anciana de 92 años esperaba por la aprobación del subsidio que brinda la agencia para sufragar el costo del cuidado en un Centro de personas de edad avanzada en San Germán. Un familiar nos solicitó investigar y por consiguiente, el 10 de julio de 2008 el Programa de Hogares Sustitutos autorizó el servicio.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: MAY 09-01783

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Asunto: Incumplimiento de Fila Expreso o Turno de Preferencia

Derecho: Derecho Colectivos

Un abonado de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillado, de 71 años de edad, informó que la Oficina Comercial en Mayagüez eliminó la fila expreso y solo un empleado atendía público en el área de servicio al cliente. La violación a la Ley Número 51 de 4 de julio de 2001, según enmendada, fue notificada a los directivos de la agencia. De la investigación surgió que, debido a problemas con el sistema de cajeros, utilizaron el turno especial para personas con impedimento físico y, en casos meritorios, para las de edad avanzada. La gerencia, consciente de que el servicio se brinde conforme con la ley, se comprometió a tomar medidas para evitar que se repita el suceso.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: MAY- 09-05190

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Asunto: Omisión, insuficiencia, tardanza o incumplimiento de subsidios

Derecho: Derecho Colectivos

Una beneficiaria del Programa de Asistencia Nutricional, de 68 años de edad, declaró que la Autoridad no le concedió el subsidio al que tiene derecho. Las facturas afectadas fueron: diciembre de 2008, enero, abril y mayo de 2009. Pese a la certificación que confirma el derecho que le asiste, la Autoridad no atendió el reclamo. Se exigió a la gerencia conciliar la cuenta y, como resultado, adjudicaron el crédito para el periodo precitado

**CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE
PERSONAS DE EDAD AVANZADA**

Número de Reclamación: PON-09-02083

Agencia: Departamento de Hacienda

Asunto: Dilación en pagos de reintegros

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$978.00

Para el mes de octubre de 2008, un contribuyente de edad avanzada sometió documentos relacionados con enmienda a planilla de contribución sobre ingresos del año contributivo 2007, de la cual tenía reintegro a su favor y no lo había recibido, afectando su derecho económico de propiedad al no poder gozar ni disponer de los bienes obtenidos legítimamente. Tras nuestra intervención, recibió el dinero adeudado por la cantidad de \$978.00.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE PONCE
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: PON-09-03750

Agencia: Departamento de Hacienda

Asunto: Cobro Indebido

Derecho: Derecho Económico

Impacto Económico: \$91,784.93.

Un acreedor de crédito contributivo solicitó nuestra intervención con la agencia por la dilación en certificar su crédito. El peticionario realizó una inversión en cumplimiento con una propuesta de solicitud de incentivos al amparo de la Ley Núm. 212 del 29 agosto de 2002, según enmendada, conocida como la Ley para la Revitalización de los Centros Urbanos. El reclamante solicitó un crédito contributivo por la construcción de una residencia en el Municipio de Ponce, cumpliendo con todos los requisitos establecidos por ley y siendo certificado por la Oficina de Ordenamiento Territorial del Municipio Autónomo. Realizadas múltiples gestiones con el Departamento de Hacienda, finalmente, como resultado de nuestra intervención, el 15 de noviembre de 2008. Se le concedió un crédito contributivo de **\$91,784.93.**

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: SJU-09-02443
Agencia: Cuerpo de Bomberos
Asunto: Situación con Inspección de Bomberos
Derecho: Derecho Colectivos

Los residentes de una Égida en San Juan reclamaron al Cuerpo de Bomberos que entendían que la Administración de la Égida no estaba cumpliendo con los requisitos del edificio y que se preocupaban por su seguridad y la de todos los residentes ya que, de ocurrir un incendio, estaban en riesgo sus vidas y propiedad. En vista de que los residentes llevaban varios meses reclamando esta situación a la Administración, se realizó una investigación donde se le solicitó al Cuerpo de Bomberos una intervención de urgencia. Luego de esto, se nos hizo llegar el informe de la inspección llevada a cabo por los Bomberos, el cual enviamos a los residentes de la Égida, consiguiendo así la tranquilidad de todos.

CASO RELEVANTE
OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN
PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Número de Reclamación: SJU-09-02443
Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Asunto: Facturación excesiva
Derecho: Derecho Colectivos

Un Ciudadano de 79 años solicitó nuestra intervención, ya que estaba recibiendo facturas que entendió eran excesivas. Ante esta situación y por supuestamente no remitir documentos a tiempo, la AAA le denegó la oportunidad de una Vista Administrativa y procedieron a suspenderle el servicio de agua. El ciudadano solicitó el auxilio de nuestra Oficina, ya que él presentó la evidencia para sustentar su reclamo. Procedimos con nuestra investigación, logrando el que se le concediera la Vista Administrativa, se le reconectara el servicio y se pudiera acoger a la Ley 33.

Total de Casos
Año Fiscal
2008-2009

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Administración Compensaciones de Accidentes de Automóviles	19	51	0	70
Administración de Desarrollo SocioEconómico de la Familia	152	99	0	251
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)	77	32	0	109
Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuario (ASDA)	17	6	0	23
Administración para el Adiestramiento de Futuros Empleados y Trabajadores (AFET)	0	18	0	18
Administración Sistemas de Retiros Empleados Gobierno	85	169	0	254
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez (ACUDEN)	21	0	0	21
Administración Asuntos Federales de Puerto Rico	0	1	0	1
Administración de Corrección	99	59	0	158
Administración de Derecho al Trabajo	6	5	0	11
Administración de Familias y Niños (ADFAN)	215	92	0	307
Administración de Fomento Cooperativo	1	0	0	1
Administración de la Industria y el Deporte Hípico	0	1	0	1
Administración de Instituciones Juveniles (AIJ)	7	21	0	28
Administración de Recursos Naturales	0	1	0	1
Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE)	105	110	0	215
Administración de Rehabilitación Vocacional	112	29	0	141
Administración de Seguros de Salud	7	31	0	38
Administración de Servicios Generales	1	0	0	1
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	2	3	0	5
Administración de Tribunales	0	0	35	35
Administración de Vivienda Pública	49	62	0	111

	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Administración para el Sustento de Menores	237	164	0	401
AEELA	0	0	26	26
Agencia Estatal Manejo Emergencias y Desastres	1	1	0	2
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	79	79
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3275	3822	0	7097
Autoridad de Carreteras y Transportación	20	27	0	47
Autoridad de Edificios Públicos	17	7	0	24
Autoridad de Energía Eléctrica	1377	2568	0	3945
Autoridad de los Puertos	3	4	0	7
Autoridad para el Financiamiento infraestructura de PR (AFI)	1	0	0	1
Autoridad de Puertos de las Américas	0	1	0	1
Autoridad de Tierras	0	4	0	4
Autoridad Metropolitana de Autobuses	50	15	0	65
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	4	7	0	11
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	2	7	0	9
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	0	2	0	2
Comisión Apelativa del Sistema de Adm. de Recursos Humano del Servicio Público (CASARH)	75	26	0	101
Comisión de Derechos Civiles	0	1	0	1
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)	1	1	0	2
Comisión Ventilar Querellas Municipales	0	1	0	1
Comisión de Relaciones de Trabajo Servicio Público	6	6	0	12
Comisión de Servicio Público	19	14	0	33

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	14	14
Comisión Industrial	728	185	0	913
Comisión Seguridad en el Tránsito	1	0	0	1
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	0	4	0	4
Compañía de Fomento Industrial	3	3	0	6
Compañía de Parque Nacionales	0	2	0	2
Compañía de Turismo	6	13	0	19
Consejo de Educación Superior	0	1	0	1
Corp.Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	0	1	0	1
Corporación para el Desarrollo Rural	4	0	0	4
Corporación de la Orquesta Sinfónica	1	1	0	2
Corporación del Conservatorio de Música	0	1	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	744	304	0	1048
Centro Recaudos Impuestos Municipales (CRIM)	0	0	310	310
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	6	3	0	9
Cuerpo de Emergencias Médicas	7	9	0	16
Departamento de Agricultura	9	2	0	11
Departamento de Asuntos del Consumidor	109	163	0	272
Departamento de Corrección y Rehabilitación	20	16	0	36
Departamento de Educación	11633	480	0	12113
Departamento de Estado	33	25	0	58
Departamento de Hacienda	254	324	0	578

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Departamento de Justicia	14	13	0	27
Departamento de la Familia	42	79	0	121
Departamento de la Vivienda	97	132	0	229
Departamento de Recreación y Deportes	7	4	0	11
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	77	44	0	121
Departamento de Salud	292	123	0	415
Departamento de Transportación y Obras Públicas	269	205	0	474
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	227	255	0	482
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	0	1	0	1
Entidad Privada	0	0	1548	1548
Escuela de Artes Plásticas	1	0	0	1
Fideicomiso Inst. Guardia Nacional de PR	1	0	0	1
Gobierno Federal	0	0	133	133
Guardia Nacional de Puerto Rico	2	4	0	6
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	9	3	0	12
Instituto de Cultura Puertorriqueña	2	0	0	2
Junta de Apelaciones Construcción y Lotificación	18	2	0	20
Junta de Calidad Ambiental	49	43	0	92
Junta de Relaciones del Trabajo	4	0	0	4
Junta de Confiscaciones	0	2	0	2
Junta de Gobierno del Sistema 911	2	0	0	2
Junta de Libertad bajo Palabra	1	1	0	2

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Junta de Planificación	345	2	0	347
Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	11	16	0	27
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	5	107	0	112
Lotería de Puerto Rico	0	1	0	1
Municipios	0	0	813	813
Negociado de Investigaciones Especiales	1	0	0	1
Ofic. Coord. General financiamiento Socio-Económico	43	5	0	48
Ofic. de Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (ORHELA)	1	0	0	1
Ofic. de Servicios con Antelación al Juicio (OSAJ)	1	0	0	1
Oficina Comisionado Asuntos Municipales(OCAM)	0	3	0	3
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	4	25	0	29
Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas	42	5	0	47
Oficina de Asuntos de la Juventud	1	0	0	1
Oficina de Ética Gubernamental	0	1	0	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)	1	0	0	1
Oficina de la Procuradora de la Mujer	2	2	0	4
Oficina del Comisionado de Seguros	12	37	0	49
Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos	15	16	0	31
Oficina del Gobernador	0	0	3	3
Oficina del Procurador del Paciente	30	32	0	62
Oficina del Procurador del Veterano	2	7	0	9
Oficina Inspector de Cooperativas	1	1	0	2
Otros	0	0	218	218

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Policía de Puerto Rico	468	243	0	711
Procurador de las Personas de Edad Avanzada	57	19	0	76
Programa de Salud Ambiental	49	56	0	105
Rama Judicial	0	0	94	94
Telefónica de Puerto Rico	0	0	439	420
Universidad de Puerto Rico	28	15	0	42
Rama Legislativa	0	0	6	6
Registro de la Propiedad	23	17	0	40
Vivienda Pública Privatizada	0	0	12	12
Salud Correccional	2	4	0	6
Sistema de Retiro de Maestros	33	25	0	57
TOTAL	21912	10555	3730	36176

Reclamaciones

Cerradas

Año Fiscal

2008-2009

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2008-2009

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20	30	40	6	1	MÁS DE UN AÑO	
	DIAS	DIAS	DIAS	MESES	AÑO		
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,892	625	757	87	10	35	3,406
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	275	104	306	108	2	0	795
Comisión Industrial	574	74	109	1	0	0	758
Autoridad de Energía Eléctrica	875	222	267	85	2	0	1,451
Policía de Puerto Rico	125	51	203	607	510	117	1,613
Departamento de la Familia	17	5	18	0	2	0	42
Administración de Sustento de Menores	136	37	64	10	1	0	248
Departamento Trabajo y Recursos Humanos	145	24	57	11	1	0	238
Departamento de Educación	411	429	3,649	1,010	111	2	5,612
Autoridad de Tierras	0	0	1	0	1	0	2
Departamento de Asuntos del Consumidor	68	13	32	2	0	0	115
Administración de Reglamentos y Permisos	1,241	11	51	13	36	0	1,352
Departamento de Salud	100	57	99	4	1	0	261
Administración de Corrección	15	13	47	12	2	0	89
Administración Servicios Médicos de Puerto Rico	0	0	1	0	0	0	1

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2008-2009

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20	30	40	6	1	MÁS DE UN AÑO	
	DIAS	DIAS	DIAS	MESES	AÑO		
Oficina del Comisionado de Seguros	4	4	2	0	0	0	10
Departamento de Traspotación y Obras Públicas	104	30	74	48	2	0	258
Departamento de Estado	9	6	19	31	0	1	66
Autoridad de Carreteras y Traspotación	10	0	12	1	1	1	25
Junta de Calidad Ambiental	1,937	6	158	191	38	0	2,330
Administración Compensaciones Accidentes Automóviles	14	4	4	0	0	0	22
Departamento de Recursos Naturales	648	7	329	231	5	2	1,222
Departamento de Hacienda	146	37	60	12	0	0	255
Programa Salud Ambiental	28	12	11	0	0	0	51
Administración Servicios Salud Mental Contra Adicción	28	29	18	1	1	0	77
Administración de Rehabilitación Vocacional	31	26	53	21	0	0	131
Departamento de Vivienda	18	16	35	20	1	5	95
Salud Correccional	3	0	0	1	0	0	4
Junta de Planificación	1,778	0	1	1	0	0	1,780
Sistema de Retiro de Maestros	24	4	6	0	0	0	34

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2008-2009

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20	30	40	6	1	MÁS DE UN AÑO	
	DIAS	DIAS	DIAS	MESES	AÑO		
Comisión de Servicio Público	16	1	4	2	2	22	47
Administración Instituciones Juveniles	3	2	0	0	0	0	5
Autoridad de Desperdicios Sólidos	0	0	1	0	0	0	1
Autoridad de Edificios Públicos	6	2	10	3	0	0	21
Autoridad Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	0	0	1	0	0	0	1
Departamento de Justicia	6	2	4	4	0	0	16
Junta de Síndicos Retiro	7	2	2	0	0	0	11
Administración de Derecho al Trabajo	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Recreación y Deportes	3	1	2	0	0	0	6
Administración Servicios Desarrollo ropecuarios Ag-	8	3	11	7	0	0	29
Registro de la Propiedad	13	6	6	1	0	0	26
Administración de Seguros de Salud	6	1	0	0	0	0	7
Administración de Vivienda Pública	18	7	22	7	2	0	56
Junta de Gobierno Sistema 911	2	0	0	0	0	0	2
Corporación Desarrollo Rural	0	0	32	0	0	1	33

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2008-2009

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20	30	40	6	1	MÁS DE UN AÑO	
	DIAS	DIAS	DIAS	MESES	AÑO		
Junta de Apelación Construcción y Lotificación	3	14	19	0	0	0	36
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	38	37	61	4	0	0	140
Administración de Familias y Niños	59	16	95	7	0	0	177
Compañía de Turismo	6	0	2	0	0	0	8
Autoridad Metropolitana de Autobuses	46	1	1	1	0	0	49
Univesidad de Puerto Rico	4	3	20	0	0	0	27
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	2	0	0	0	0	0	2
Oficina del Procurador Personas con Im-pedimentos	8	5	1	0	0	0	14
Oficina del Procurador del Paciente	8	5	13	4	2	0	32
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	1	2	0	0	0	3
Instituto de Ciencias Forenses	3	1	5	0	0	0	9
Autoridad de los Puertos	0	0	1	1	0	0	2
Comisionado Instituciones Financieras	4	0	0	0	0	0	4
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	8	10	5	0	0	0	23
Oficina Servicios con Antelación al Juicio	0	0	0	1	0	0	1

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2008-2009

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20	30	40	6	1	MÁS DE UN AÑO	
	DIAS	DIAS	DIAS	MESES	AÑO		
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	3	0	4	0	0	0	7
Cuerpo de Emergencias Médicas	0	1	3	0	0	0	4
Administración de Fomento Cooperativo	1	0	0	0	0	0	1
Compañía de Parques Nacionales	222	0	0	0	0	0	222
Oficina Coord. Financiamiento Socio- Económico	11	7	25	3	0	0	46
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0	1	0	0	0	2
Oficina Procurador de Personas de Edad Avanzada	30	10	15	1	0	0	56
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	2	2	1	0	0	0	5
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	0	1	0	0	0	1
Comisión Investigación Procesamiento Apelación	1	0	0	0	0	0	1
Comision Apelativa Administración de los Recursos Humanos Servicio Público	43	8	17	1	0	0	69
Oficina Procurador del Veterano	0	0	1	0	0	0	1
Comisión Relaciones Trabajo Servicio Público	5	0	2	0	0	0	7
Instituto de Cultura Puertorriqueña	1,136	0	0	0	0	0	1,136
Oficina Gerencia y Presupuesto	0	0	1	0	0	0	1

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2008-2009

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20	30	40	6	1	MÁS DE UN AÑO	
	DIAS	DIAS	DIAS	MESES	AÑO		
Administración Servicios Generales	0	0	1	0	0	0	1
Compañía de Fomento Industrial	1	0	1	0	0	0	2
Oficina de la Procuradora de la Mujer	1	0	1	0	0	0	2
Escuela de Artes Plásticas	1	0	0	0	0	0	1
Oficina Recursos Humanos Estado Libre Asociado	0	1	1	0	0	0	2
Oficina Asuntos de la Juventud	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Agricultura	1	0	26	6	1	0	34
Oficina de Mejoramiento de Escuelas Públicas	8	5	27	1	0	0	41
Junta de Libertad bajo Palabra	1	0	0	0	0	0	1
Comisión de Seguridad en el Tránsito	1	0	0	0	0	0	1
Corporación de Orquesta Sinfónica de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	1
Corporación Seguros Agrícolas	0	0	1	0	0	0	1
Administración de Sistemas de Retiro de Gobierno	74	7	9	0	0	1	91
Departamento de Corrección y Rehabilitación	7	3	10	1	7	0	28
TOTAL	12,587	2,160	7,111	2,593	746	187	24,899

Reclamaciones

Activas

Año Fiscal

2008-2009

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2008-2009

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20	30	40	6	1	Más de un año	
	Días	Días	Días	Meses	Año		
Administración de Seguros de Salud	1	0	0	0	0	0	1
Administración de Corrección	6	3	12	13	1	1	36
Administración de los Sistemas de Retiro	3	0	0	0	0	0	3
Administración de Reglamentos y Permisos	10	3	15	2	2	0	32
Administración de Rehabilitación Vocacional	0	1	8	8	0	0	17
Administración de Sustento de Menores	12	2	11	4	2	0	31
Administración de Vivienda Pública	4	1	2	6	1	0	14
Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia	11	4	12	4	0	0	31
Administración Familias y Niños	12	4	37	8	1	0	62
Autoridad para Financiamiento de la Vivienda	2	0	0	0	0	0	2
Administración de Recursos Naturales	0	0	0	0	1	0	1
Administración Servicios Desarrollo Agropecuario	0	0	0	1	0	0	1
Administración Servicios Médicos de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	1
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	5	0	1	2	0	0	8
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	130	52	74	42	9	4	311
Autoridad de Carreteras y Transportación	1	0	1	1	69	4	76
Autoridad de Edificios Públicos	1	0	0	2	0	0	3

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2008-2009

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20	30	40	6	1	Más de un año	
	Días	Días	Días	Meses	Año		
Autoridad de Energía Eléctrica	64	24	46	10	1	0	145
Autoridad de los Puertos	2	0	1	0	1	0	4
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad Metropolitana Autobuses	1	0	1	0	0	0	2
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	1
Comisión Apelativa Administración Recursos Humanos del Servicio Público	2	4	11	1	0	0	18
Comisión de Servicio Público	2	0	1	1	1	0	5
Comisión Industrial	20	9	6	0	0	0	35
Administración Instituciones Juveniles	0	0	2	0	0	0	2
Compañía de Parques Nacionales	1	0	0	0	0	0	1
Administración de Derecho al Trabajo	3	2	0	0	0	0	5
Compañía Fomento Industrial	1	0	0	0	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	33	16	71	23	1	0	144
Corporación Desarrollo Rural	0	0	0	0	1	0	1
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	1
Cuerpo de Emergencias Médicas	3	0	1	0	0	0	4
Departamento de Agricultura	1	0	0	3	2	0	6

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2008-2009

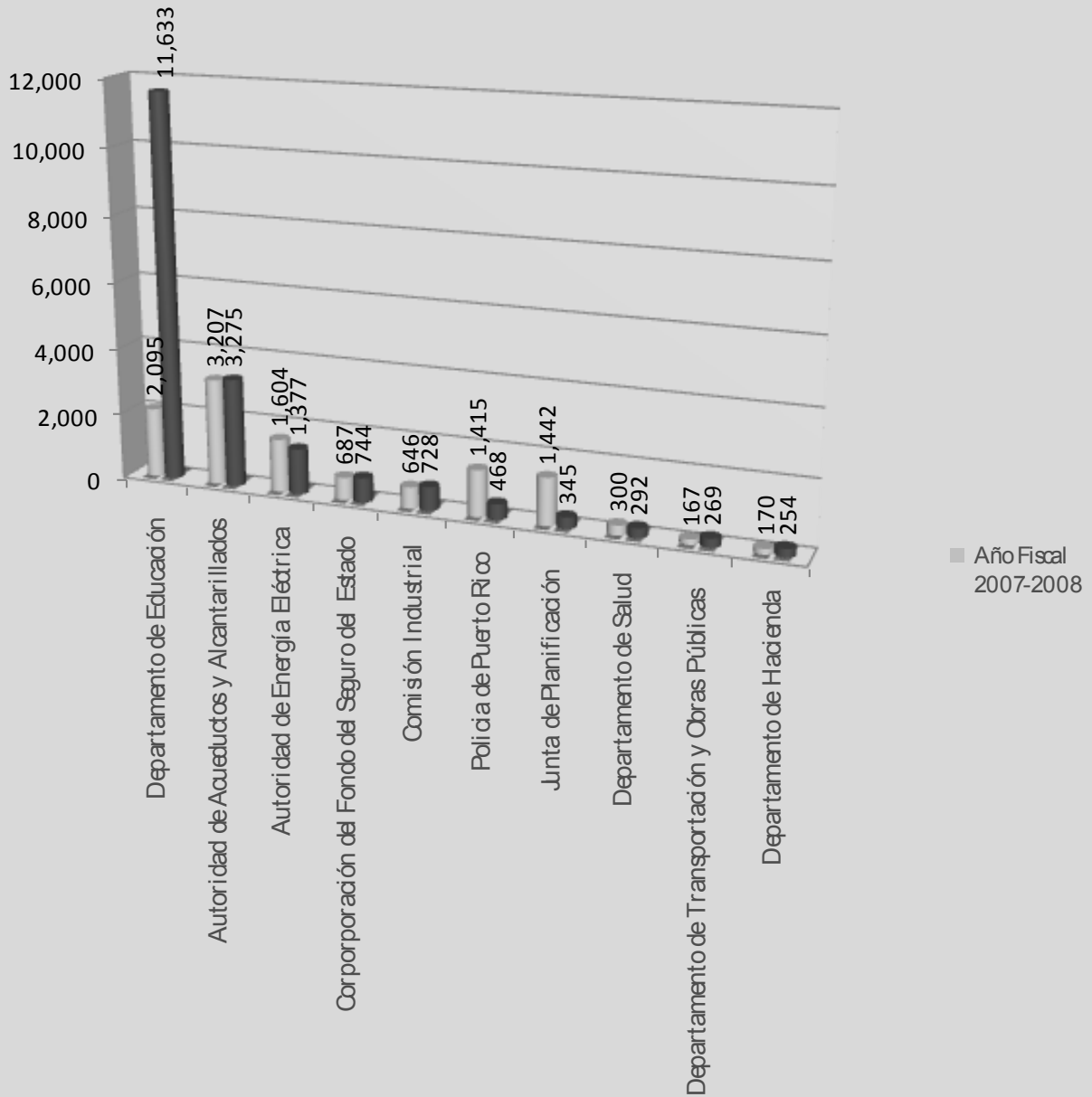
AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20	30	40	6	1	Más de un año	
	Días	Días	Días	Meses	Año		
Departamento de Asuntos al Consumidor	4	1	5	2	1	0	13
Departamento de Corrección y Rehabilitación	1	0	4	0	0	0	5
Departamento de Educación	674	115	1,640	4,654	67	2	7,152
Departamento de Estado	3	2	2	0	1	0	8
Departamento de Hacienda	14	3	9	1	3	0	30
Departamento de Justicia	0	0	0	1	0	0	1
Departamento de la Familia	2	1	0	0	0	0	3
Departamento de Recreación y Deportes	0	0	1	1	0	0	2
Departamento de Recursos Naturales	14	5	32	6	74	0	131
Departamento de Salud	18	4	21	7	3	0	53
Departamento de Transportación y Obras Públicas	3	4	44	3	10	6	70
Departamento de Vivienda	6	1	18	25	20	20	90
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	11	4	1	0	0	0	16
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	1
Junta de Calidad Ambiental	5	4	24	4	3	0	40
Junta de Planificación	2	0	2	0	2	0	6
Registro de la Propiedad	1	0	0	0	0	0	1

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2008-2009

AGENCIAS	TOTAL POR AGENCIA						TOTAL
	20	30	40	6	1	Más de un año	
	Días	Días	Días	Mesas	Año		
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	1	0	0	0	1
Junta de Relaciones del Trabajo	0	0	4	0	0	0	4
Oficina Coordinador General Financiamiento Socio.	1	0	1	1	1	0	4
Oficina del Comisionado de Seguros	1	0	1	1	0	0	3
Oficina del Procurador del Paciente	2	2	2	1	0	0	7
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	0	0	1	0	0	1
Oficina para Mejoramiento Escuelas Públicas	1	1	2	0	1	0	5
Oficina Procurador de Personas con Impedimento	0	0	2	0	0	0	2
Oficina Procurador Edad Avanzada	4	0	0	0	0	0	4
Oficina del Inspector de Cooperativas	1	0	0	0	0	0	1
Policía de Puerto Rico	30	9	31	270	397	39	776
Programa de Salud Ambiental	3	1	3	1	0	0	8
Oficina de Procurador del Veterano	1	0	0	0	0	0	1
Universidad de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1,197	372	2,283	5,129	680	76	9,446

*E*stadísticas

Mayor Número de Redamaciones Recibidas Años Fiscales 2006-2007 y 2007-2008



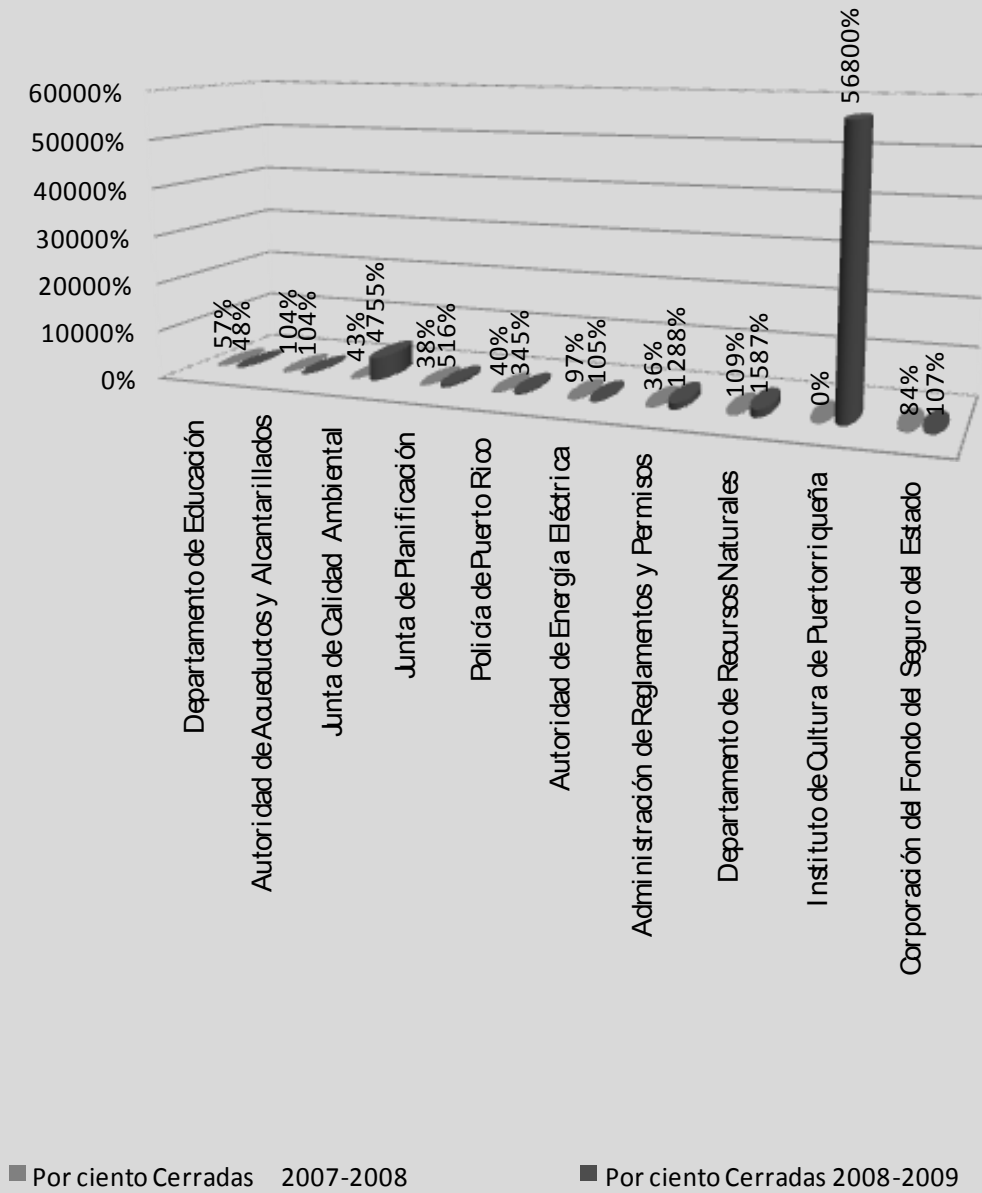
Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas

Años Fiscales 2007-2008 y 2008-2009

Núm	Agencia	Año Fiscal	
		2007-2008	2008-2009
1	Departamento de Educación	2,095	11,633
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,207	3,275
3	Autoridad de Energía Eléctrica	1,604	1,377
4	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	687	744
5	Comisión Industrial	646	728
6	Policia de Puerto Rico	1,415	468
7	Junta de Planificación	1,442	345
8	Departamento de Salud	300	292
9	Departamento de Transportación y Obras Públicas	167	269
10	Departamento de Hacienda	170	254

Redamaciones Cerradas

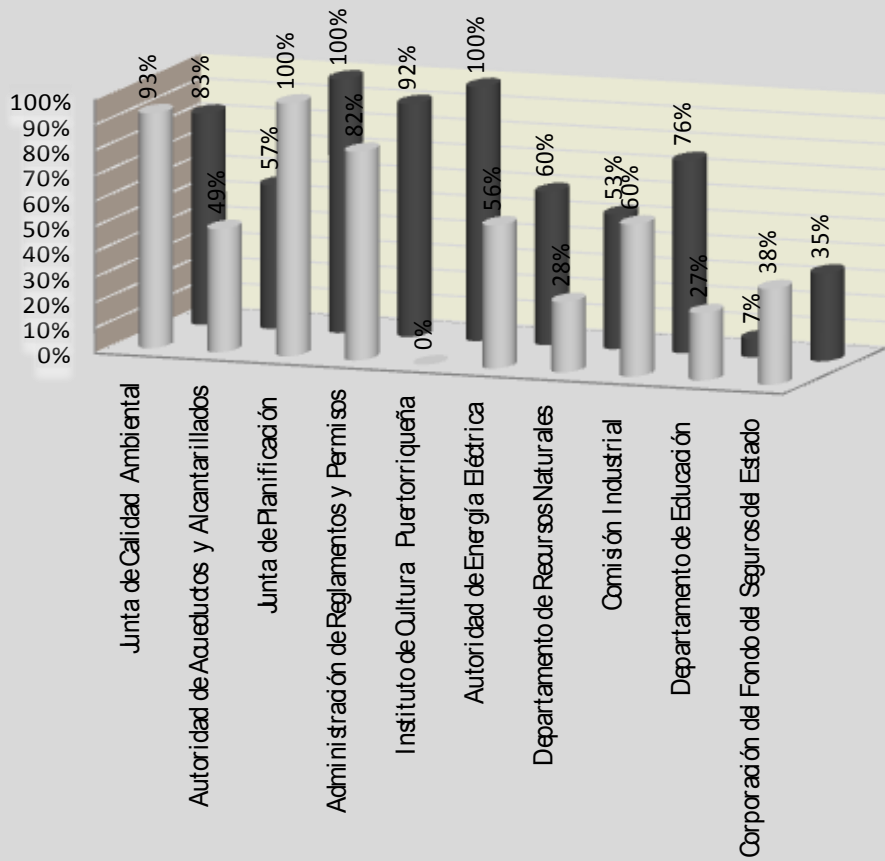
Años Fiscales 2007-2008 y 2008-2009



Reclamaciones Cerradas
Años Fiscales 2007-2008 y 2008-2009

	Año Fiscal 2007-2008			Año Fiscal 2008-2009		
Agencias	Total Recibidas	Total Cerradas	Por ciento 2007-2008	Total Recibidas	Total cerradas	Por ciento 2008-2009
Departamento de Educación	2,095	1,186	57%	11,633	5,612	48%
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,207	3,338	104%	3,275	3,406	104%
Junta de Calidad Ambiental	2,368	1,029	43%	49	2,330	4755%
Junta de Planificación	1,442	549	38%	345	1,780	516%
Policía de Puerto Rico	1,415	573	40%	468	1,613	345%
Autoridad de Energía Eléctrica	1,604	1,558	97%	1,377	1,451	105%
Administración de Reglamentos y Permisos	1,343	488	36%	105	1,352	1288%
Departamento de Recursos Naturales	1,322	1,442	109%	77	1,222	1587%
Instituto de Cultura de Puertorriqueña	1,136	2	0%	2	1,136	56800%
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	687	578	84%	744	795	107%

Redamaciones Cerradas en 20 días o menos Años Fiscales 2007-2008 y 2008-2009



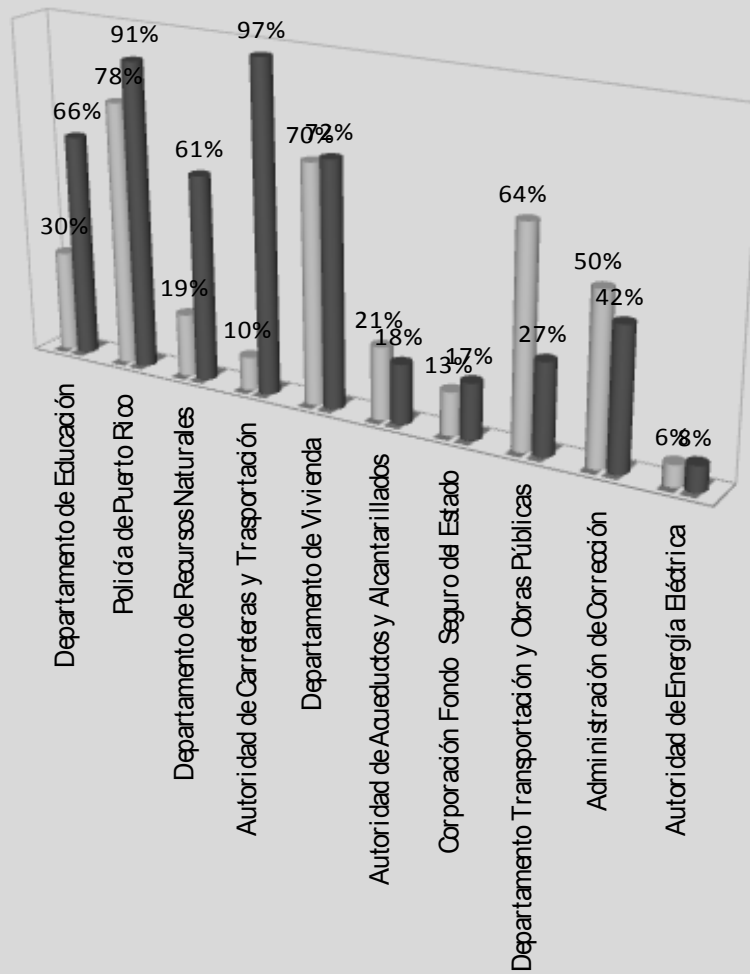
■ Porcentaje de Eficiencia 2007-2008

■ Porcentaje de Eficiencia 2008-2009

*Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos
Años Fiscales 2007-2008 y 2008-2009*

		Año Fiscal 2007-2008			Año Fiscal 2008-2009		
	Agencia	Total de cerradas	cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de Eficiencia 2007-2008	Total de cerradas	cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de Eficiencia 2008-2009
1	Junta de Calidad Ambiental	1,029	953	93%	2,330	1,937	83%
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,338	1,620	49%	3,338	1,892	57%
3	Junta de Planificación	549	547	100%	1,780	1,778	100%
4	Administración de Reglamentos y Permisos	488	401	82%	1,352	1,241	92%
5	Instituto de Cultura Puertorriqueña	2	0	0%	1,136	1,136	100%
6	Autoridad de Energía Eléctrica	1,558	879	56%	1,451	875	60%
7	Departamento de Recursos Naturales	1,442	401	28%	1,222	648	53%
8	Comisión Industrial	649	389	60%	758	574	76%
9	Departamento de Educación	1,186	316	27%	5,612	411	7%
10	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	578	218	38%	795	275	35%

Redamaciones Activas por Seis meses o más Años Fiscales 2007-2008 y 2008-2009

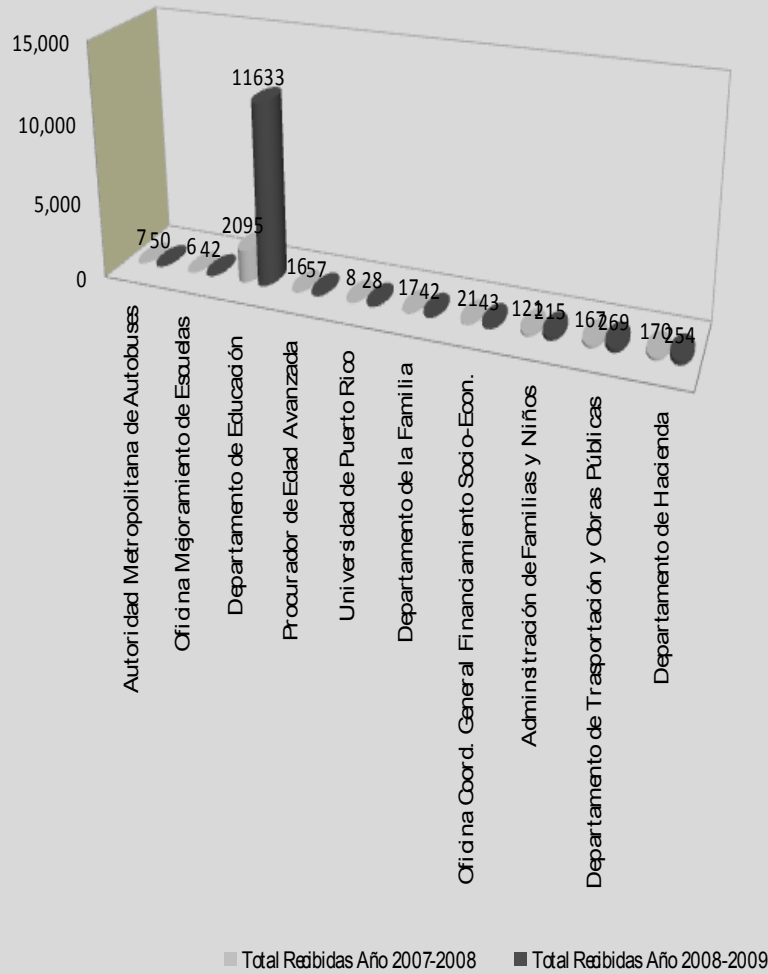


■ Porcentaje de reclamaciones en dilación 2007-2008

*Reclamaciones Activas por Seis meses o más
Años Fiscales 2007-2008 y 2008-2009*

Agencias	Año Fiscal 2007-2008			Año Fiscal 2008-2009		
	Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de reclamaciones en dilación 2007-2008	Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de reclamaciones en dilación 2008-2009
Departamento de Educación	1,131	339	30%	7,152	4,723	66%
Policía de Puerto Rico	1,921	1504	78%	776	706	91%
Departamento de Recursos Naturales	1,275	238	19%	131	80	61%
Autoridad de Carreteras y Traspotación	81	8	10%	76	74	97%
Departamento de Vivienda	88	62	70%	90	65	72%
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	442	95	21%	311	55	18%
Corporación Fondo del Seguro del Estado	195	25	13%	144	24	17%
Departamento Transportación y Obras Públicas	59	38	64%	70	19	27%
Administración de Corrección	26	13	50%	36	15	42%
Autoridad de Energía Eléctrica	219	14	6%	145	11	8%

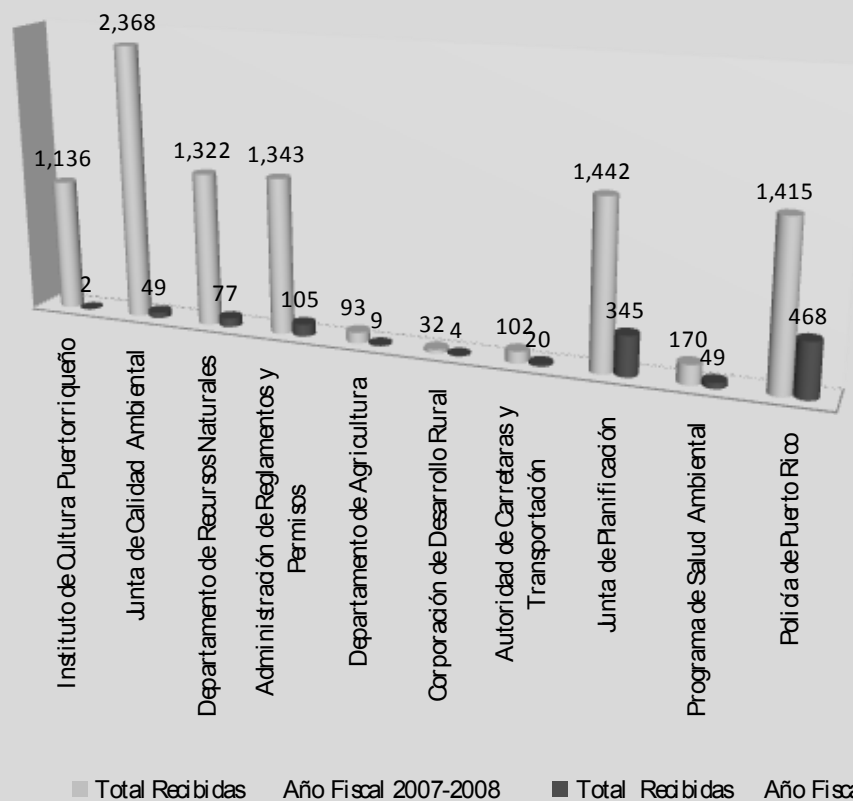
Aumento en Reclamaciones Recibidas Año 2007-2008 y 2008-2009



Aumento en Reclamaciones Recibidas
Años Fiscales 2007-2008 y 2008-2009

Núm	Agencia	Total Recibidas Año 2007-2008	Total Recibidas Año 2008-2009	Porcentaje de Aumento
1	Autoridad Metropolitana de Autobuses	7	50	86%
2	Oficina Mejoramiento de Escuelas Públicas	6	42	86%
3	Departamento de Educación	2095	11633	82%
4	Oficina del Procurador de Edad Avanzada	16	57	72%
5	Universidad de Puerto Rico	8	28	71%
6	Departamento de la Familia	17	42	60%
7	Oficina Coord. General Financiamiento Socio-Econ.	21	43	51%
8	Adminsitración de Familias y Niños	121	215	44%
9	Departamento de Trasportación y Obras Públicas	167	269	38%
10	Departamento de Hacienda	170	254	33%

Reducción en Reclamaciones Recibidas Años Fiscales 2007-2008 y 2008-2009



**Reducción en Reclamaciones Recibidas
Años Fiscales 2007-2008 y 2008-2009**

Núm	Agencias	Total Recibidas Año Fiscal 2007-2008	Total Recibidas Año Fiscal 2008-2009	Porcentaje de Reducción
1	Instituto de Cultura Puertorriqueño	1,136	2	56700%
2	Junta de Calidad Ambiental	2,368	49	4733%
3	Departamento de Recursos Naturales	1,322	77	1617%
4	Administración Reglamentos y Permisos	1,343	105	1179%
5	Departamento de Agricultura	93	9	933%
6	Corporación de Desarrollo Rural	32	4	700%
7	Autoridad de Carreteras y Transportación	102	20	410%
8	Junta de Planificación	1,442	345	318%
9	Programa de Salud Ambiental	170	49	247%
10	Policía de Puerto Rico	1,415	468	202%

Impacto

Económico

Año Fiscal

2008-2009

**IMPACTO ECONÓMICO
AÑO FISCAL 2008-2009**

	\$
Oficina Regional de Arecibo	3,668,224.75
	\$
Oficina Regional de Bayamón	115,092,007.56
	\$
Oficina Regional de Caguas	4,745,503.20
	\$
Oficina Regional de Humacao	4,745,503.20
	\$
Oficina Regional de Mayagüez	2,251,208.14
	\$
Oficina Regional de Ponce	3,178,800.24
	\$
Oficina Regional de San Juan	12,981,720.13
	\$
Procuraduría de Pequeños Negocios	37,141,888.78
	\$
Procuraduría Especializada Asuntos Básicos Esenciales	1,900,892.69
	\$
Procuraduría Especializada de Asuntos Ambientales	380.00
	\$
Departamento de Investigación y Reclamaciones	3.50
Total	\$ 185,706,132.19

*Agencias con Mayor
Número de
Reclamaciones
por Derechos
e Intervenciones*

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

DERECHOS INDIVIDUALES

INTIMIDAD	
Divulgación datos personales seguro social	1
Robo de identidad	1
Total	2

DERECHOS ECONÓMICOS

PROPIEDAD	
Cobro Indevido	6
Dilación en pagos	35
Falta de pago	230
Falta o insuficiencia de reembolso	2
Pago por beneficios	1
Reembolsos de aportación del Sistema de Retiro del Estado Libre Asociado	4
Regalías	1
Total	279

EMPRESA	
---------	--

Dilación en pagos	6,669
Falta de pago	1,247
Orientación sobre Ley 454	24
Subasta	1

Total 7,941

DERECHOS LABORALES

TRABAJO	
---------	--

Aportaciones patronales	1
Acomodo razonable	1
Años de servicios no cotizados	2
Bono de Navidad	16
Cláusulas contractuales o abusivas	3
Denegación de medios para el desempeño de la actividad laboral	21
Denegación en la concesión de licencias o permisos	2
Denegación en la concesión de solicitud de retiro	12
Denegación en la concesión de traslados	2
Descuentos indebidos de beneficios por ley	2
Descuentos indebidos	82
Evaluaciones	2

DERECHOS LABORALES**TRABAJO**

Falta, tardanza en pago de licencias y aportaciones	122
Falta o tardanza en el pago de desempleo	1
Falta o tardanza en pago de horas extras	48
Falta o tardanza en pago de reembolsos de gastos	47
Falta o tardanza en pago de salario	2,741
Inestabilidad y temporalidad del empleo	2
Licencias profesionales	1
Nombramientos	14
Omisión o insuficiencia de programas de adiestramiento	4
Pagos por revisión de Ley 89	2
Pago de dietas	35
Pago de diferencial en sueldos	5
Pago horas acumuladas	7
Pago de tiempo compensatorio	1
Pago incentivo	13
Pensiones	15
Prevención de riesgos	1
Reconsideraciones	2
Reembolso de aportaciones	6
Revisión de sueldo	13

Total
3,226

DERECHOS SOCIALES

EDUCACIÓN	
Asociaciones de padres	1
Diplomas	4
Evaluaciones	1
Omisión en la concesión de becas	25
Omisión de planta física y equipo en planteles escolares	1
Omisión e insuficiencia de transporte escolar	3
Omisión de programas educativos	1
Omisión de programas para niños con necesidades especiales	11
Omisión de programas para niños con alto rendimiento	1
Omisión de programas de salud e higiene escolar	1
Omisión de procedimiento de reclamación para padres y estudiantes	5
Matrículas	24
Total	78

DERECHOS SOCIALES	
SALUD	
Omisión evaluaciones médicas y diagnósticos	1
Omisión programas a colectivos necesidades	1
Total	
2	
MEDIO AMBIENTE	
Incumplimiento de la norma de impacto ambiental	2
Malos olores	1
Descargas de aguas usadas	1
Total	
4	
DERECHOS COLECTIVOS	
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	
Maltrato institucional	2
Total	
2	
PERSONAS EDAD AVANZADA	
Omisión incumplimiento de pensiones	2
Total	
2	

DERECHOS COLECTIVOS**DISCAPACITADOS**

Incumplimiento de la Ley ADA	1
Omisión de programas educativos especiales	3

Total
4**DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS****TRANSPARENCIA**

Denegación, insuficiencia o tardanza en la concesión de licencia	3
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	2
No entrega de documentos y certificados	48
Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos	31

Total
84**PROCEDIMIENTO**

Omisión de querellas administrativas	2
--------------------------------------	---

Total
2**EFICACIA**

Omisión en tramitar apelación	1
Solicitud de reembolso	5
Tardanza en emitir resoluciones	1

Total
7**Total Departamento de Educación**

11,633

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

DERECHOS ECONÓMICOS

PROPIEDAD

Ajuste	38
Cobro indebido	4
Daños a la propiedad	4
Falta de pago	1
Falta o insuficiencia de aportaciones	1
Falta o insuficiencia de compensaciones	3
Falta o insuficiencia de reembolso	4
Falta o insuficiencia de depósitos	5

Total
60

EMPRESA

Cobro indebido	1
Incumplimiento de los procedimientos de reclamación	1
Instalación de servicios	1
Objeción facturación excesiva	1

Total
4

DERECHOS LABORALES	
Falta o tardanza en pago de salario	4
Falta en pago de licencia y aportaciones	1
Total	
5	

DERECHOS SOCIALES	
VIVIENDA	
Acometidas	37
Acceso a viviendas	3
Ajuste de cuentas	35
Apelación a ejecutivo (Ley núm. 33)	36
Cambios de tarifas	3
Cobro indebido	94
Contadores	205
Contestar apelación (Ley núm. 33)	81
Contrastación de contadores	3
Contratación y subastas de proyecto AAA	1
Crédito	15
Desconexión de servicios	25
Dilación en atender asuntos administrativos	8
Envío de facturas a los abonados y clientes	18
Falta de agua potable	135
Instalación de servicios	38
Instalación y mantenimiento de hidratantes	2
Interrupciones frecuentes	4
Lectura errónea	6
Mantenimiento de carreteras	1
Mantenimiento de servidumbre	1
Objeción facturación estimada (Ley núm. 33)	177
Objeción facturación excesiva (Ley núm. 33)	1017

DERECHOS SOCIALES

Omisión o incumplimiento de procedimiento y revisión de factura	34
Planes de pagos	3
Problemas de deudas	5
Reclamación por daños	12
Recogido de escombros	1
Reconexión de servicios	22
Reemplazo de contadores	26
Remoción de postes	1
Reparación de alcantarillados sanitarios	582
Reparación de tubería	165
Reparación de vías públicas	26
Salideros de aguas	163
Servicio deficiente agua potable	148
Trámite de exenciones	1
Transferencias de deudas	4
Turbidez en el agua	5
Total	3,143

DERECHOS SOCIALES**CONSUMO**

Cobro indebido	1
Desconexión o cancelación de servicios	1
Envío de facturas	1
Facturación	3
Incumplimiento de los procedimientos de reclamación	1

Total**7****MEDIO AMBIENTE**

Ruido	1
Malos olores	11
Contaminación del agua	1
Daños o contaminación a cuerpos de agua	2
Descargas de aguas usadas	4

Total**19****DERECHOS COLECTIVOS****PERSONAS EDAD AVANZADA**

Incumplimiento de turno de preferencia	2
Omisión, incumplimiento de subsidios	1

Total**3**

DERECHOS COLECTIVOS**DISCAPACITADOS**

Incumplimiento de turno de preferencia

1

Total**1****DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS****TRANSPARENCIA**

Denegación, insuficiencia de información

3

Omisión en la contestación a reclamos

15

Total**18****EFICACIA**

Incumplimiento de órdenes judiciales

1

Omisión a señalamiento de vistas administrativas

13

Tardanza en tramitar apelación

1

Total**15****Total Autoridad de Acueductos y Alcantarillados****3,275**

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA

DERECHOS INDIVIDUALES

VIDA Y SEGURIDAD

Omisión o falta de controles actividades y proyectos de desarrollo	2
--	---

Total

2

DERECHOS ECONÓMICOS

PROPIEDAD

Cobro indebido	5
Daños a la propiedad	7
Falta de pagos	2
Falta o insuficiencia de compensaciones	3
Falta o insuficiencia de depósitos	1
Falta o insuficiencia de reembolso	4

Total

22

EMPRESA

Artículo 10 Ley 454 (Reglamento revisión periódica)	1
Cobro indebido	1
Daños (no incluidos en los demás)	1
Dilación en pago	2
Instalación de servicios	1
Objeción de facturación estimada	1
Objeción de facturación excesiva	10
Omisión o insuficiencia procedimientos de reclamación	3

Total

20

DERECHOS LABORALES**TRABAJO**

Falta o tardanza en pago de licencia y aportaciones	1
Falta o tardanza en pago de horas extras	1
Pago de dietas	3

Total
5**DERECHOS SOCIALES****VIVIENDA**

Ajuste de cuenta	17
Apelación a ejecutivo (Ley Núm. 33)	2
Cambios de tarifas	5
Cobro indebido	49
Compra de combustible AEE	2
Contadores	4
Contestar apelación(Ley Núm. 33)	23
Crédito	9
Desconexión de servicios	13
Desganche	74
Dilación en atender asuntos administrativos	8
Envío de facturas a los abonados y clientes	5
Instalación de alumbrados	56
Instalación de servicios	58
Instalación de tensores	7
Instalación de líneas eléctricas	14
Interrupciones frecuentes	22
Lectura errónea	1
Mantenimiento de áreas verdes	1
Mantenimiento servidumbre	2

DERECHOS SOCIALES**VIVIENDA**

Muro de contención	1
Objeción facturación estimada (Ley núm.33)	49
Objeción facturación excesiva (Ley núm.33)	227
Omisión o incumplimiento de procedimiento y revisión de factura	26
Planes de pago	1
Problemas de deudas	3
Reclamación por daños	39
Recogido de escombros	5
Reconexión de servicios	4
Reemplazo de contadores	3
Reemplazo de luminarias	141
Reemplazo de transformadores	81
Remoción de líneas eléctricas	25
Remoción de postes	150
Reparación de líneas eléctricas	24
Reparación de vías públicas	2
Transferencias de deudas	11
Variación de voltaje	129

Total
1,293**MEDIO AMBIENTE**

Daños o contaminación a cuerpos de agua	1
---	---

Total
1**CONSUMO**

Facturación	5
Reconexión de servicios	1
Trasferencia de deuda	2

Total
8

DERECHOS COLECTIVOS	
PERSONAS DE EDAD AVANZADA	
Omisión, insuficiencia tardanza o incumplimiento de subsidios	2
Total	2
DISCAPACITADOS	
Omisión de subsidios y beneficios	2
Total	2
DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS	
TRANSPARENCIA	
No entrega de documentos y certificaciones	3
Denegación, tardanzas, o insuficiencia de información	1
Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos	9
Total	13
PROCEDIMIENTOS	
Multas y penalidades administrativas	1
Omisión de querellas administrativas	1
Reconsideración	1
Total	3
EFICACIA	
Omisión en tramitar apelación	1
Solicitud de reconsideración	3
Solicitud reembolso	1
Tardanza en tramitar apelación	1
Total	6
Total Autoridad de Energía Eléctrica	
1,377	

CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO

DERECHOS ECONÓMICOS

PROPIEDAD

Dilación en pagos	2
Falta de pago	5
Falta o insuficiencia de compensaciones	4
Falta o insuficiencia de indemnizaciones	1
Pago de beneficios	9
Regalias	1

Total
22

EMPRESAS

Dilación en pago	40
------------------	----

Total
40

DERECHOS LABORALES

TRABAJO

Aportaciones patronales	1
Cláusulas contractuales o abusivas	1
Evaluaciones	2
Falta o tardanza en pago de salario	2
Pago de incapacidad	146
Pago suplementario Policía	2
Pagos de dietas	31
Pagos de dietas de CFSE	37
Seguro de incapacidad	10

Total
232

DERECHOS SOCIALES	
SALUD	
Denegación , tardanza en la asistencia médica	2
Omisión de evaluaciones médicas y diagnósticos	8
Omisión, entrega de documentos y certificados médicos	3
Total	13
DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS	
TRANSPARENCIA	
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	1
No entrega de documentos y certificados	17
Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos	29
Total	47
DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS	
PROCEDIMIENTO	
Omisión de querrelas administrativas	2
Total	2
EFICACIA	
Descoordinación administrativa o interagencial	1
Emitir decisión institucional con por ciento de incapacidad otorgado	95
Incumplimiento en resoluciones	256
Incumplimientos de órdenes judiciales	3
Omisión en emitir resoluciones	4
Omisión en otorgar indemnizaciones	5
Omisión o tardanza en el señalamiento de vistas médicas	6
Solicitud de reconsideración	1
Tardanza en emitir resoluciones	17
Total	388
Total Corporación del Fondo del Seguro del Estado	
744	

COMISIÓN INDUSTRIAL

DERECHOS LABORALES

TRABAJO

Pago de incapacidad

3

Total
3

DERECHOS SOCIALES

SALUD

Omisión de evaluaciones médicas y diagnósticos

90

Omisión entrega de documentos y certificados médicos

1

Total
91

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS

TRANSPARENCIA

Denegación, tardanza o insuficiencia de información

1

Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos

10

Total
11

PROCEDIMIENTO

Omisión de querrelas administrativas

2

Reconsideración

1

Total
3

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS**EFICACIA**

Incumplimiento en resoluciones	85
Omisión en el señalamiento de vistas administrativas	6
Omisión en emitir resoluciones	36
Omisión en tramitar apelación	6
Omisión o tardanza en el señalamiento de vistas médicas	85
Omisión o tardanza en el señalamiento de vistas públicas	289
Solicitud de reconsideración	2
Tardanza en emitir resoluciones	90
Tardanza en tramitar apelación	21
Total	620
Total Comisión Industrial	728

POLICÍA DE PUERTO RICO

DERECHOS INDIVIDUALES

PENSAMIENTO

Prohibición elección a negarse trabajar días observados

1

Total

1

DERECHOS ECONÓMICOS

PROPIEDAD

Ajustes

1

Cobro indebido

1

Dilación en pagos

4

Reembolso de aportaciones del sistema de retiro del ELA

2

Total

8

EMPRESA

Denegación de licencias y permisos

1

Omisión en la expedición de licencias y permisos

1

Prácticas restrictivas de la competencia

1

Total

3

DERECHOS ECONÓMICOS

TRABAJO

Cláusulas contractuales o abusivas	2
Denegación en concesión de limitaciones o permiso	1
Denegación en la concesión de solicitud de reintegro	2
Denegación en la concesión de traslados	18
Despidos	2
Evaluaciones	1
Falta o tardanza en pago de horas extras	17
Falta o tardanza en pago de licencia y aportaciones	39
Falta o tardanza en pago de salario	23
Nombramientos	2
Pago de días feriados no disfrutados	1
Pago diferencial en sueldo	3
Pago de mesada por años trabajados	1
Pago de tiempo compensatorio	3
Pago incentivo	5
Pago Ley núm. 89	44
Pago por horas acumuladas	4
Pago suplementario Policía	5
Pagos revisión de Ley Num. 89 (nueva Ley)	6
Pensiones	1
Promociones	1
Reclasificaciones	1
Reconsideraciones	1
Reembolsos de aportaciones	1
Restitución días por enfermedad	8
Restitución días por vacaciones	5
Revisión de sueldo	83

Total
280

DERECHOS SOCIALES	
FAMILIA	
Omisión programas de protección familia	8
Total 8	
DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS	
TRASPARENCIA	
Denegación, tardanza o insuficiencia de información	3
Denegación,tardanza o insuficiencia en la concesión de licencia	28
No entrega de documentos y certificados	28
Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos	35
Total 94	
PROCEDIMIENTO	
Omisión de querellas administrativas	6
Total 6	
EFICACIA	
Incumplimiento de órdenes judiciales	1
Incumplimiento de resoluciones	1
Incumplimiento u omisión en reconsideraciones	1
Omisión en el señalamiento de vistas administrativas	10
Omisión en emitir resoluciones	1
Omisión en trámite registro de licencias	2
Omisión, insuficiencia o tardanza en otorgar permisos licencias	39
Solicitud de reconsideraciones	2
Solicitud de reembolso	1
Tardanza en emitir resoluciones	1
Tardanza en trámite de registro de licencias	9
Total 68	
Total Policía de Puerto Rico 468	

JUNTA DE PLANIFICACIÓN

DERECHOS SOCIALES

VIVIENDA

Trámite de segregación

1

Total

1

MEDIO AMBIENTE

Incumplimiento de los reglamentos Junta de Planificación

338

Total

338

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS

TRANSPARENCIA

Denegación, tardanza o insuficiencia de información

1

Total

1

EFICACIA

Incumplimiento de resoluciones

1

Omisión en emitir resoluciones

1

Tardanza en tramitar apelación

3

Total

5

Total Junta de Planificación

345

DEPARTAMENTO DE SALUD

DERECHOS ECONÓMICOS

PROPIEDAD

Cobro indebido	1
Dilación en pagos	6
Falta de pago	14

Total
21

EMPRESAS

Dilación en pago	7
Dilación o negación en trámites administrativos	1
Falta de pago	3
Omisión en la expedición de licencias y permisos	2
Omisión en la otorgación de licencias y permisos	1
Omisión y/o dilación en la renovación de licencias y permisos	1

Total
15

DERECHOS LABORALES

TRABAJO

Cláusulas contractuales o abusivas	2
Descuentos indebidos	1
Falta o tardanza en pago de reembolsos de gastos	15
Falta o tardanza en pago de salario	163
Inestabilidad y temporalidad del empleo	1
Licencias profesionales	1
Pago de tiempo compensatorio	2

DERECHOS LABORALES**TRABAJO**

Pagos de dietas	3
Pagos de diferencial en sueldo	3
Pensiones	2
Reclasificaciones	4
Reembolsos de aportaciones	1

Total
198**DERECHOS SOCIALES****SALUD**

Denegación de medicamentos y equipos	1
Denegación, tardanza en la asistencia médica	1
Omisión de programas a colectivos con necesidades	2
Omisión de servicios de seguro médico	4

Total
8**MEDIO AMBIENTE**

Daños o contaminación a cuerpos de agua	8
Descargas de aguas usadas	1
Malos olores por animales en zona residencial	3

Total
12**DERECHOS COLECTIVOS****PERSONAS DE EDAD AVANZADA**

Incumplimiento de identificación	1
Omisión, tardanza o incumplimiento de pensiones	1

Total
2

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS**TRANSPARENCIA**

Denegación, tardanza o insuficiencia de información	11
No entrega de documentos y certificados	11
Omisión e insuficiencia en contestación a reclamos	12

Total
34**DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS****EFICACIA**

Omisión en trámite de registro de licencias	1
Solicitud de reconsideración	1

Total
2**Total Departamento de Salud**
292

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS

DERECHOS INDIVIDUALES

VIDA Y SEGURIDAD

Programas y controles en el tráfico vehicular diario	1
--	---

Total
1

PROPIEDAD

Cobro indebido	3
Daños a la propiedad	6
Omisión en trámites de traspasos	1
Falta o insuficiencia de reembolso	2
Reembolsos de aportaciones del Sistema de Retiro ELA	1

Total
13

EMPRESAS

Denegación de licencias y permisos	1
Falta de pago	2
Limitaciones especiales temporales ejercicio	1
Dilación en pago	2

Total
6

DERECHOS LABORALES**TRABAJO**

Aportaciones patronales	2
Ergonomía	1
Descuentos indebidos	1
Denegación en la concesión de solicitud de reingreso	1
Reembolsos de aportaciones	1
Falta o tardanza en pago de salario	13
Falta o tardanza en pago de licencias y aportaciones	5
Pago de tiempo compensatorio	1
Pago diferencial de sueldo	1
Pagos de dietas	91
Revisión de sueldo	15

Total
132**DERECHOS SOCIALES****SALUD**

Omisión de servicios en salas de emergencias	1
--	---

Total
1**VIVIENDA**

Acceso a viviendas	1
Construcción de carreteras	1
Mantenimiento de áreas verdes	1
Mantenimiento de carreteras	37
Mantenimiento de servidumbre	1
Muro de contención	7
Reclamación por daños	1
Reparación de vías públicas	12

Total
61

DERECHOS SOCIALES**CONSUMO**

Incumplimiento de los procedimientos de reclamación

1

Total

1

MEDIO AMBIENTE

Incumplimiento de la normativa de impacto ambiental

2

Omisión programas mantenimientos cuerpos de agua

1

Total

3

DERECHOS COLECTIVOS**DISCAPACITADOS**

Incumplimiento de rotulación

1

Total

1

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS**TRANSPARENCIA**

Denegación o tardanza en concesión de licencias

4

Denegación, tardanza o insuficiencia de información

2

No entrega de documentos y certificados

10

Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos

30

Total

46

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS**PROCEDIMIENTO**

Multas y penalidades

1

Total
1**EFICACIA**

Omisión en trámite de registro de licencias

1

Omisión o tardanza en el señalamiento de vistas administrativas

1

Tardanza en emitir registro de licencias

1

Total
3**Total Departamento Transportación Obras Públicas****269**

DEPARTAMENTO DE HACIENDA

DERECHOS INDIVIDUALES

INTIMIDAD

Robo de identidad

1

Total

1

DERECHOS ECONÓMICO

PROPIEDAD

Ajuste

2

Cobro indebido

6

Contribución sobre ingresos

7

Dilación en pagos

12

Dilación en pagos de reintegro

74

Falta o insuficiencia de reembolso

29

Falta o insuficiencia de compensaciones

1

Falta de pago

7

Limitaciones especiales y temporales a disfrute de la propiedad

1

Justa valoración

1

Omisión e incumplimiento trámite de planilla de contribuciones

3

Pago de beneficios

3

Robos y estafas

1

Total

147

DERECHOS ECONÓMICOS**EMPRESA**

Dilación en pago	14
Falta de pago	7
Tributos	1
Contribuciones sobre ingreso	2
Omisión en la suspensión de licencias y permisos	1
Multa y penalidades	2
Total	27

DERECHOS LABORALES**TRABAJO**

Bono de Navidad	1
Cláusulas contractuales o abusivas	1
Falta o tardanza en pago de salario	10
Falta o tardanza en pago de reembolsos de gastos	3
Falta o tardanza en pago de licencias y aportaciones	1
Pensiones	1
Pagos de dietas	1
Pago de incentivos	11
Reembolsos de aportaciones	2
Total	31

DERECHOS SOCIALES**EDUCACIÓN**

Omisión en la concesión de becas

1

Total

1

VIVIENDA

Cobro indebido

1

Total

1

FAMILIA

Solicitud reembolso contribuciones sobre ingresos

2

Total

2

CONSUMO

Cobro indebido

1

Total

1

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS**TRANSPARENCIA**

Denegación, tardanza o insuficiencia de información

2

No entrega de documentos y certificados

5

Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos

25

Total

32

DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS**PROCEDIMIENTO**

Reconsideraciones

1

Multas y penalidades administrativas

2

Omisión de querellas administrativas

3

Total**6****EFICACIA**

Omisión o tardanza en el señalamiento de vistas administrativas

3

Solicitud de reembolso

2

Total**5****Total Departamento de Hacienda****254**

ombudsman



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico