

*Gobierno de Puerto Rico*  
*Oficina del Procurador del Ciudadano*



**OMBUDSMAN**

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

*Trigésimo Quinto Informe Anual*  
*2011-2012*





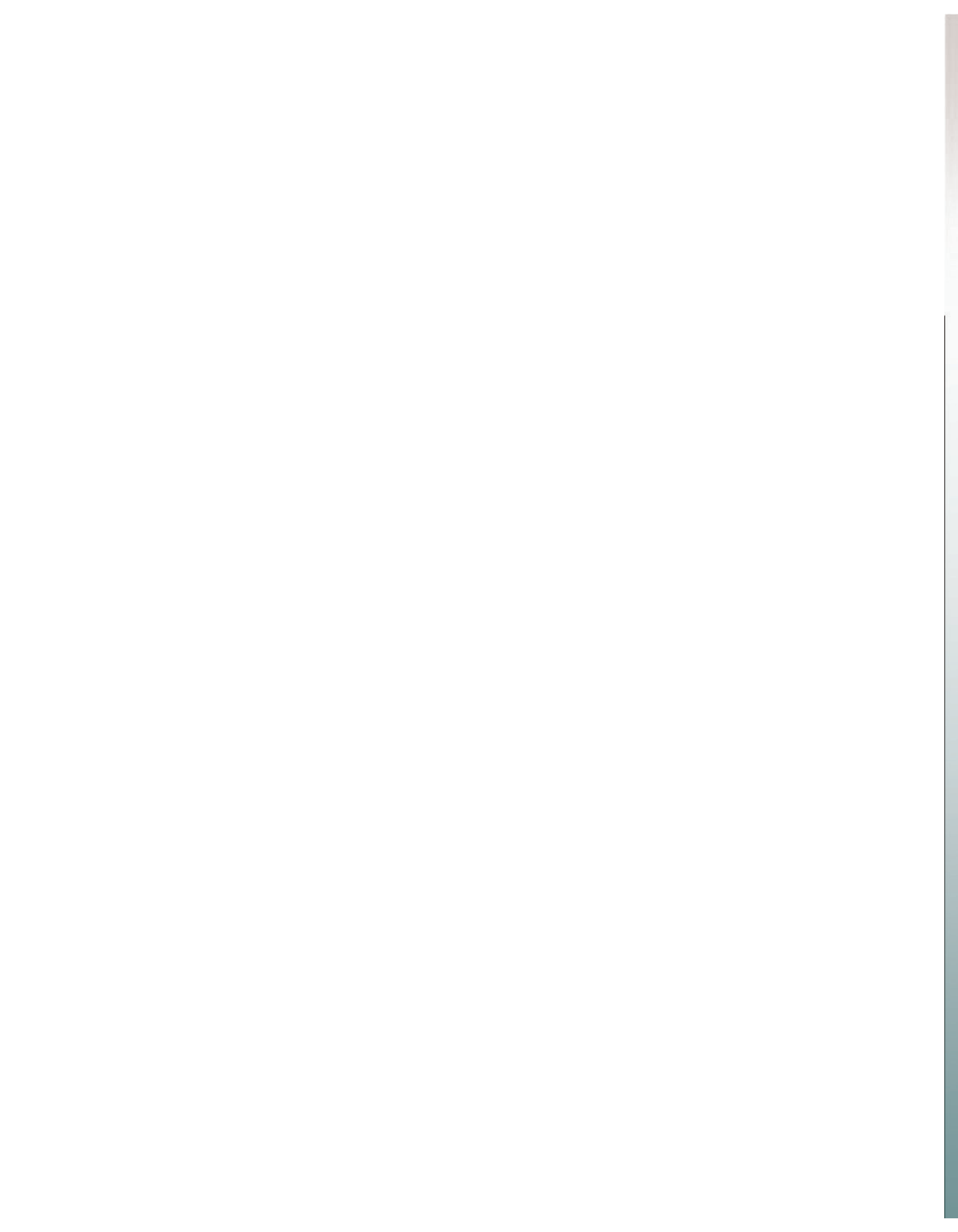
**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

# CARTA DE PRESENTACIÓN

## INFORME ANUAL

### 2011-2012





ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO



**OMBUDSMAN**

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

**TRIGÉSIMO TERCER  
INFORME ANUAL 2011-2012**

**HON. IRIS MIRIAM RUIZ CLASS**  
PROCURADORA DEL CIUDADANO



La Oficina del Procurador del Ciudadano ha confeccionado el siguiente Resumen de Iniciativas para el año 2012, esbozando los logros que dramatizan un año lleno de retos, desiciones y satisfacciones.



**OMBUDSMAN**  
1 9 7 7  
Gobierno de Puerto Rico

Este Resumen del trabajo realizado en el descargo de la política pública de procurar la apertura de un gobierno ágil y accesible a las necesidades ciudadanas, es igualmente un muestra de adhesión y solidaridad con el reclamo ciudadano de excelencia en el servicio público.

A este llamado hemos sido convocados contando con la convicción de que el trabajo que se realiza en bienestar de nuestra ciudadanía, cimienta la fortaleza de nuestro sistema democrático de vida. Juntos hemos recorrido ese camino de empeño y energía constructiva, para abrir canales de entendimiento que promuevan la eficiencia, la integridad y la responsabilidad pública.

Hemos establecido un nuevo norte de acción fijado en la lealtad a los principios constitucionales que alientan nuestro sistema gubernamental como instrumento eficaz de transformación de la sociedad.

El empeño de progreso se ve igualmente reflejado en el compromiso de todos los servidores públicos que interactúan con nuestros funcionarios y comprenden a cabalidad nuestra misión institucional de buscar soluciones prácticas conforme a los reglamentos operacionales vigentes.

Esa visión pragmática nos ha permitido insertar a Puerto Rico como vitrina del Hemisferio a través de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, ampliando nuestro radio de acción para garantizar que en cada agencia se protejan contra el fraude, los elementos de identidad de los ciudadanos, así como sirviendo de eslabón esencial para erradicar la violencia contra nuestros niños y en la lucha contra la Trata Humana.

Somos el Ombudsman y con la satisfacción del deber cumplido, presentamos nuestros logros como abanderados de nuevas metas para el próximo año. Hacia una mayor proyección internacional para que la experiencia de Puerto Rico fortalezca las democracias iberoamericanas, seguiremos construyendo con nuestras acciones, un mejor futuro para nuestro Pueblo.

**Iris Miriam Ruiz Class**

Procuradora



HON. LUIS GUILLERMO FORTUÑO BURSET  
GOBERNADOR DE PUERTO RICO







IRIS MIRIAM RUIZ CLASS  
PROCURADORA DEL CUIDADANO







**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico

# ASPECTOS ORGANIZACIONALES

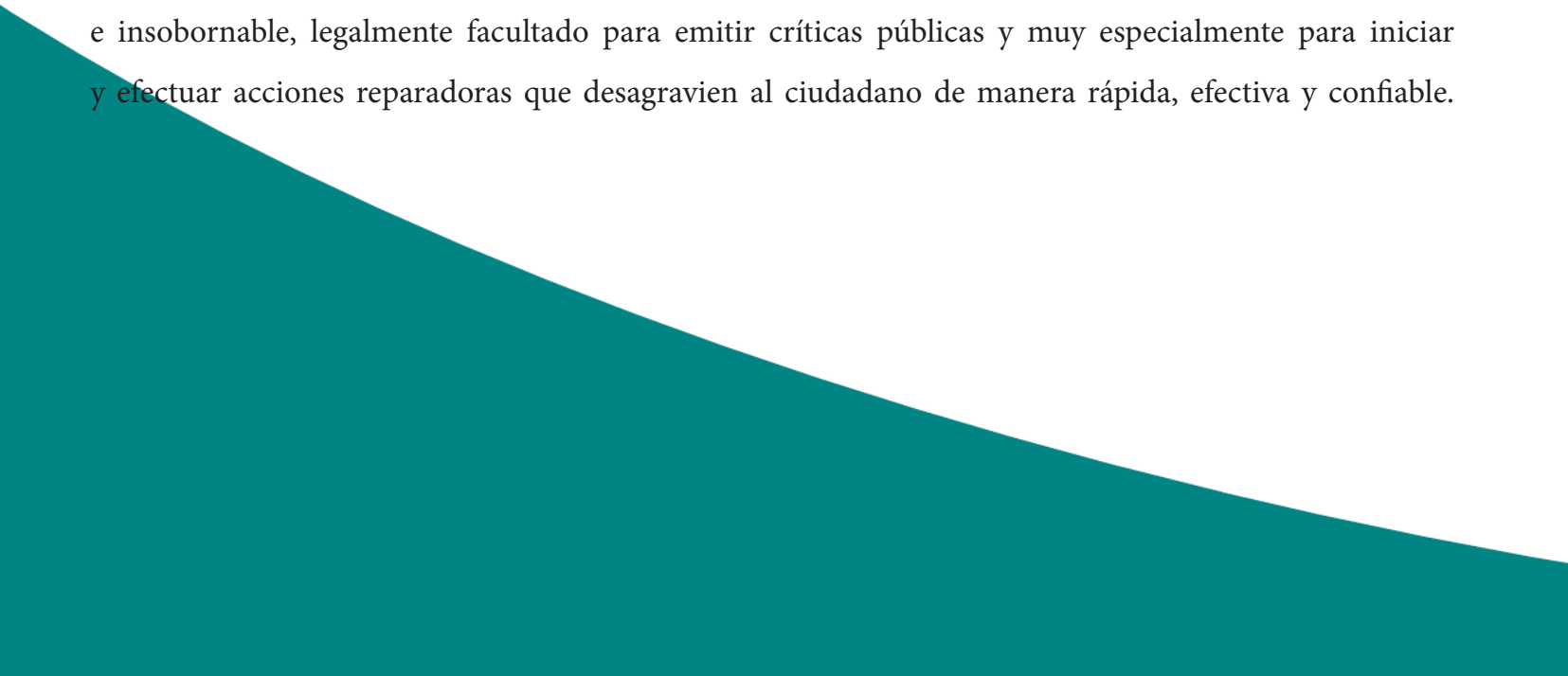
## BASE LEGAL

“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”. Esto indica el Artículo II, Sección 4 de la Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico.

Basado en este derecho constitucional que ampara a los ciudadanos el requerir la reparación de agravios al gobierno, surge la oficina del Procurador del Ciudadano creada bajo la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977. Dicho precepto autoriza al Procurador a ejercer todos los poderes inherentes al cargo.

Para defender los derechos de los ciudadanos la ley confiere al Ombudsman la autoridad para contratar los servicios profesionales necesarios para cumplir cabalmente su encomienda, 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 y trabajo que se necesite para el mejor desempeño de sus funciones.

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

A large teal-colored decorative shape that starts as a vertical line on the left side of the page and tapers off towards the right, forming a wide, shallow triangle at the bottom of the page.

## JURISDICCIÓN



Todas las agencias gubernamentales de la Rama Ejecutiva, están sujetas al alcance jurisdiccional de la Oficina del Ombudsman. Estas pueden ser intervenidas para examinar los procesos que utilizan en la prestación de servicios al ciudadano. El desempeño de esta labor incluye:

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

## MISIÓN

Con nuestro equipo de profesionales y contando con diversos medios de comunicación, escuchar los reclamos de los ciudadanos sobre los servicios que reciben de las agencias del Gobierno de Puerto Rico e intervenir para lograr que se cumplan las leyes, reglamentos y el servicio justo y de excelencia que merece la ciudadanía. Debemos promover la corrección de una determinación administrativa que afecte de manera adversa e injusta a un ciudadano y recomendar las soluciones administrativas.

## VISIÓN

Ser un organismo interventor, conciliador, justo y fiscalizador, para mediar en bienestar de la ciudadanía con las agencias del Gobierno de Puerto Rico e investigar las situaciones y determinaciones administrativas que afecten los servicios al pueblo y proponer los cambios necesarios para mejorar el servicio público.

## MARCO OPERACIONAL

La Procuraduría del Ciudadano cuenta con alrededor de noventa seis (96) empleados y la misma incluye una Oficina Central, siete (7) oficinas regionales y las Procuradurías donde, se ofrece servicios especializados a través de tres (3) procuradurías, las cuales incluyen servicios en Asuntos Ambientales, Asuntos Energéticos e Hidrológicos y en Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno. Además la Oficina del Ombudsman cuenta con la Procuraduría de Pequeños Negocios, creada por la Ley Núm. 454 de 2000, mejor conocida como “Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio”

La Oficina tiene el apoyo de facilitadores en las agencias del poder ejecutivo y corporaciones públicas. Éstos actúan de enlace con los funcionarios para la resolución de los casos. La Oficina del Ombudsman tiene como objetivo principal que ningún ciudadano que acuda a sus oficinas se vaya desprovisto de ayuda. Por eso, se revisó y organizó los Reglamentos existentes relacionados con las reclamaciones e investigaciones, situándolos hacia la medición de conflictos. Los Reglamentos cuentan con los siguientes mecanismos:





## 1. RECLAMACIÓN:

Reclamo formalizado contra una agencia por un acto administrativo u omisión que aparente ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo, discriminatorio, o contrario a la Ley o reglamento, política pública o procedimiento establecido. Conlleva un trámite de emitir un requerimiento de información a la agencia notificándole que investigue sobre el alegado acto administrativo reclamado. Se le concede diez días a la agencia para responder. En caso de no emitir respuesta alguna al requerimiento o que no responda a la solución del acto administrativo se procede a citar a la agencia a reuniones informativas, vistas administrativas y de ser necesario, vista ejecutiva ante la autoridad nominadora.

## 2. NOTIFICACIÓN DE INTERVENCIÓN INICIAL DEL CASO (NIIC)

Comunicación enviada a la agencia informándole de algún caso al cual deberá reaccionar en un término de cinco (5) días laborables. La agencia debe solucionar el asunto a favor de la ciudadanía o presentar información suficiente que evidencie el buen proceder de la misma.

## 3. ORIENTACIÓN:

Proceso mediante el cual se informa a la ciudadanía del procedimiento, en los cuales el ciudadano no ha cumplido con el trámite administrativo provisto por la agencia.

## 4. COORDINACIÓN:

Proceso mediante el cual se gestionan soluciones, para beneficio de la ciudadanía, en aquellos casos que se encuentran fuera de nuestro alcance jurisdiccional.

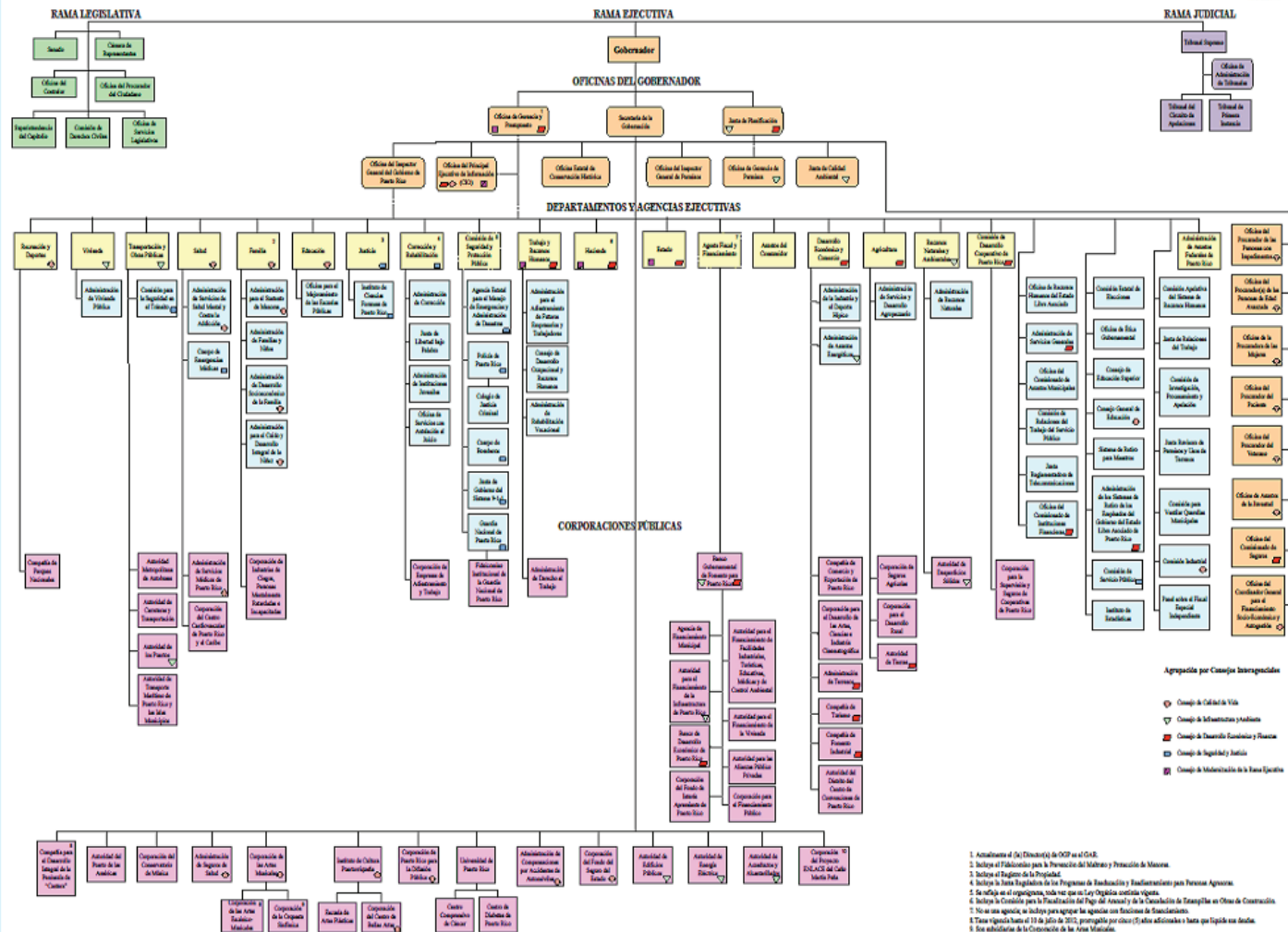
## INFORME ANUAL

Según se establece en la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada en el artículo 23, la segunda semana del mes de enero, la Procuraduría del Ciudadano rendirá un Informe Anual, que resume los trabajos realizados durante el año fiscal anterior. El año fiscal comprende del 1 de julio al 30 de junio. Por lo tanto, el presente Informe recoge información del 1 de julio de 2011 al 30 de junio de 2012. Las Oficinas de Servicios Institucionales y del Procurador Auxiliar están a cargo de preparar el Informe. El Informe Anual está disponible en el portal electrónico [www.ombudsmanpr.com](http://www.ombudsmanpr.com).

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO DE PUERTO RICO

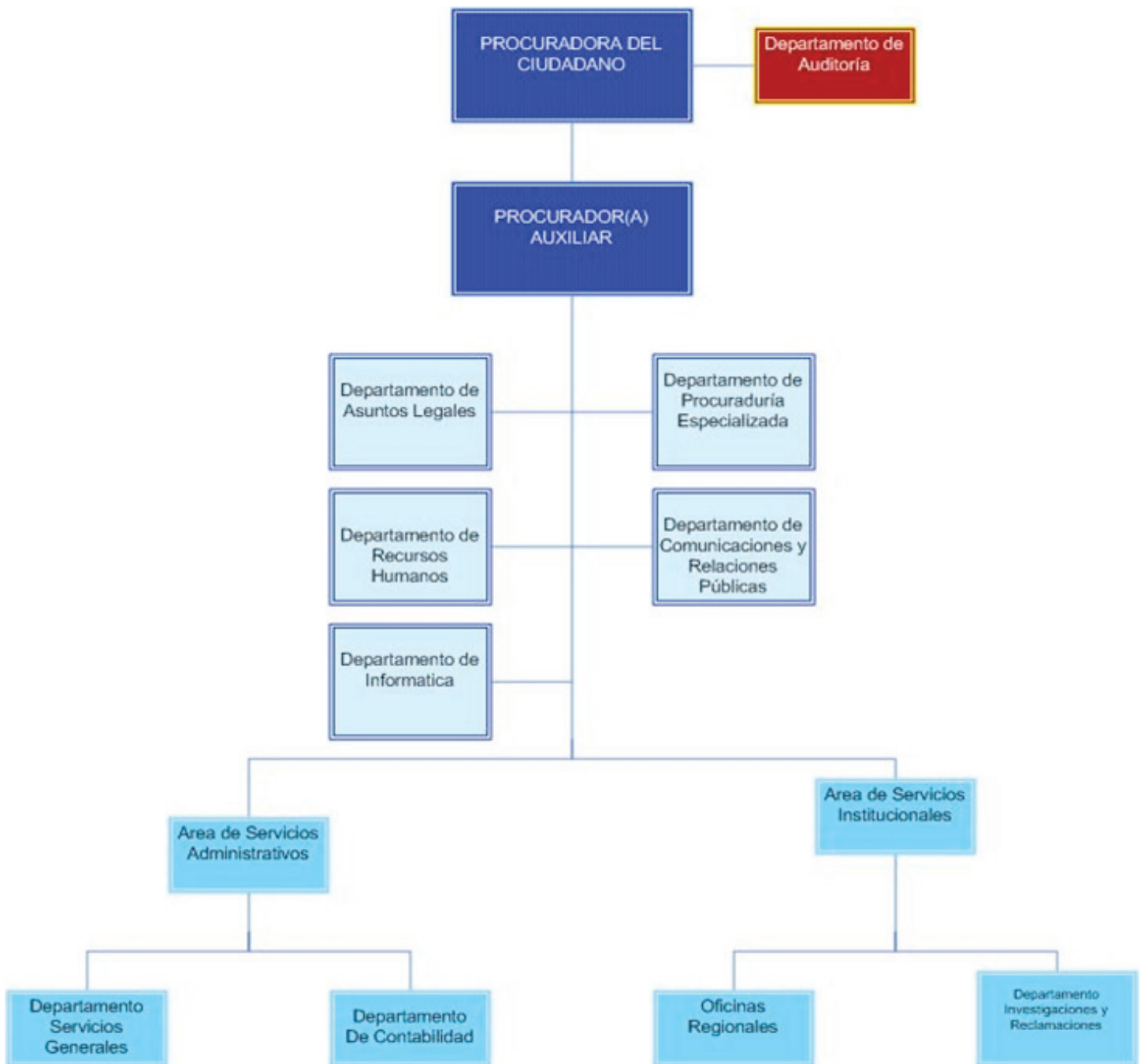


## ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



- Actualmente el (s) Director (s) de OGP es el GAE.
- Incluye el Fondo para la Protección del Mar y Protección de Mares.
- Incluye al Region de la Prisión.
- Incluye la Junta Reguladora de los Programas de Rehabilitación y Reentrenamiento para Personas Aprobadas.
- Se refiere a un organismo, todo vez que en Ley Orgánica existía vigentes.
- Incluye la Comisión para la Planificación del Papeo del Anillo y de la Comisión de Transparencia en Obras de Construcción.
- No es una agencia, se incluye para agrupar las agencias con funciones de Estadísticas.
- Tiene vigencia hasta el 31 de julio de 2021, prorrogado por cinco (5) años adicionales a hasta que expire sus fondos.
- Se sustituye a la Corporación de las Artes Marciales.
- Tiene vigencia hasta el 31 de septiembre de 2024, prorrogado por cinco (5) años adicionales a hasta que expire sus fondos.

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN







**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

# DATOS SIGNIFICATIVOS

En el año fiscal 2011-2012 se investigaron 23,214 casos nuevos, de los cuales se radicaron 5,855 reclamaciones, 14,083 orientaciones y 3,276 coordinaciones. Estas últimas corresponden a casos gestionados con entidades fuera de la jurisdicción.

Al 30 de junio de 2011 permanecieron activas 4,485 reclamaciones que sumadas a las 5,855 recibidas hasta el 30 de junio de 2012 alcanzaron un total 10,340 trabajadas, se cerraron 7,250 reclamaciones quedando la cantidad de 3,090 reclamaciones activas.

Las diez (10) agencias con mayor número de reclamaciones recibidas lo fueron:

### **Autoridad de Energía Eléctrica – 1,434 Reclamaciones**

Los actos administrativos más querellados lo fueron el reemplazo de luminarias, desenganche, objeción de facturas excesivas (Ley Núm. 33 de 1985) remoción de postes, problemas de variaciones de voltaje, instalación de líneas eléctricas y reparación de líneas, entre otras.

### **Autoridad de Acueductos y Alcantarillados- 843 Reclamaciones**

Entre los actos administrativos se encuentran la objeción de facturación excesiva (Ley Núm. 33), reparación de alcantarillado sanitario, servicio deficiente de agua potable, salidero de agua, falta de agua potable y objeción de facturación estimada (Ley Núm. 33)

### **Departamento de Educación – 494**

Las intervenciones de mayor reclamo lo fueron la falta o tardanza en el pago de salario, pago de incentivos, no entrega de documentos y certificados, omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos, falta o tardanza en pago de salarios, licencias y aportaciones y descuentos indebidos, entre otros

### **Corporación del Fondo del Seguro del Estado-444**

En la corporación los actos administrativos con mayor reclamo lo fueron el incumplimiento de resoluciones, pagos por incapacidad, la tardanza en emitir decisión institucional con porcentaje de incapacidad otorgado, pago de dietas, la omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos y la tardanza en emitir resoluciones, entre otras.



### **Administración para los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura -366**

Los actos administrativos más vulnerados lo fueron las pensiones, reembolso de aportaciones, pago de beneficios, falta o tardanza en pago de Ley Núm. 7 de 1954 y no entrega de documentos certificados, entre otros.

### **Policía de Puerto Rico-268**

Las intervenciones de mayor reclamo lo fueron la falta o tardanza en el pago de licencias y aportaciones, revisiones de sueldo, denegación, insuficiencia o tardanza en la concesión de licencias, falta o tardanza en el pago de salarios, no entrega de documentos y omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos.

### **Departamento de Transportación y Obras Públicas -174**

Mantenimiento de carreteras, falta o tardanza en el pago por Ley Núm. 7, de pago de licencia y aportaciones, no entrega de documentos certificados, omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos y pago de dietas fueron el mayor número de intervenciones reclamadas.

### **Departamento de Hacienda -169**

Entre los actos administrativos que recibieron mayor reclamo fueron la dilación en pago de reintegros, cobro indebido, omisión e insuficiencia en la contestación de reclamos, contribuciones de la propiedad, falta o insuficiencia de reembolsos y la falta de pago entre otros.

## **Administración de Familias y Niños-157**

Los actos administrativos más querrelados lo fueron la dilación en pagos, falta o tardanza en pago de salarios, licencias y aportaciones, de dietas. Además, omisión de centros de cuidado o de hogares de personas de edad avanzada y omisión en la contestación a reclamos, entre otros.

## **Administración para el Sustento de Menores-156**

Los Actos Administrativos más violentados lo fueron la falta de pago de pensión alimentaria, revisión de pensión, la dificultad para localizar a padres alimentantes, tardanza en atender solicitud de revisión de pensión alimentaria y el cobro indebido de pensión alimentaria, entre otros.

En la Procuraduría del Ciudadano durante este año fiscal se trabajaron varios casos relevantes, como el de una familia con tres menores que perdieron su vivienda y pertenencias en un fuego ocurrido el martes, 3 de enero de 2012, en el Municipio de Luquillo. Ante la denuncia por los medios noticiosos de que las agencias de gobierno no habían prestado las ayudas de emergencia de forma inmediata, la Ombudsman asumió jurisdicción del caso, corroborando que dicha información era incorrecta y que tanto el Departamento de la Familia, el Departamento de la Vivienda, la Unidad para el Manejo de Emergencias y el Municipio de Luquillo, habían respondido inmediatamente, prestando las ayudas de emergencia conforme a los procedimientos.

Días después, se corroboró que el Municipio se hizo responsable de la limpieza de los escombros y el lavado de la casa. A su vez, el Departamento de la Familia designó un trabajador social para dar seguimiento continuo al caso, cuidando por el bienestar y la salud de los menores. El Departamento de la Vivienda aprobó los materiales para la rehabilitación de la vivienda, y el Departamento de Educación le proveyó los materiales escolares y uniformes para el menor que cursaría el grado de kínder. Además, mediante programa televisivo se logró que las empresas privadas le proveyeran alimentos por un año y pintara y amueblara la vivienda.

Otro caso significativo en el que la Procuraduría intervino fue el de una joven de 31 años de edad, residente del Municipio de Aguas Buenas, con condiciones de epilepsia, hipertensión pulmonar, arterial, asma



bronquial, hipoglicemia y alta presión arterial. La joven se encontraba solicitando ayuda para conseguir una vivienda. Esto debido a que vivía en un sótano con una pendiente larga de escalones que representaban un riesgo a su vida, por lo que prácticamente estaba confinada a no podía salir de su residencia.



**OMBUDSMAN**  
1 9 7 7  
Gobierno de Puerto Rico

Ante la intervención de la Procuraduría, la solicitud de domicilio presentada al Departamento de la Vivienda, se tramitó con urgencia conforme a los criterios y necesidad de salud presentadas. Para esta joven, se requirió una transferencia de residencia al Municipio de San Juan, ante la disponibilidad de un apartamento que cumpliera con las necesidades básicas e incapacidades físicas y de salud. Se coordinó, además, con la Oficina del Procurador del Paciente para ampliar su cubierta médica de servicios y tratamientos médicos. Por otra parte, el Municipio de San Juan, gestionó vales para la compra de una estufa y nevera. Cabe señalar, que este caso fue presentado a través de un medio de comunicación.

La Procuradora continuó con su compromiso con los más necesitados. Esta vez asumió jurisdicción en otro caso ante la dilación por parte del Departamento de la Familia y la Administración de Familias y Niños del Municipio de Arecibo, en realizar un estudio social requerido por el “Department of Health and Human Services” del Estado de Maine, como parte de los trámites de custodia de una menor de 11 meses de nacida, cuyos padres fallecieron y su único vínculo familiar eran sus abuelos paternos, quienes estaban realizando la petición.

Para el 5 de enero de 2012, el Estado de Maine, presentó una Moción ante el Tribunal, solicitando en qué etapa se encontraba el estudio requerido al Departamento de la Familia de Puerto Rico. Al investigar el caso, se pudo confirmar que la Oficina Central del Departamento de la Familia había referido desde el 9 de enero de 2011, a la Región de Arecibo, la solicitud del Estado de Maine, para que presentara dicho informe. Sin embargo, la funcionaria de la Región de Arecibo indicó el 20 de marzo de 2012, que dicho caso no se había trabajado por falta de trabajadores sociales y personal.

El miércoles 28 de marzo de 2012, funcionarios de la Procuraduría se personaron al Departamento de la Familia de Arecibo, logrando que asignaran el caso a la oficina local del Municipio de Ciales, quienes

realizaron el estudio social, y sometieron el mismo al Estado de Maine, antes de la 4:30pm del mismo día . La Procuradora del Ciudadano se reunió con la Secretaria de la Familia, para que de manera conjunta se lograra reunir a la niña con su abuela en Puerto Rico.

Por otra parte, en la Procuraduría de Pequeños Negocios, adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano se investigó la implantación del sistema de IVU Loto a raíz de los reclamos de los comerciantes. Se realizó un operativo en el Municipio Autónomo de Ponce, con el objetivo de examinar la situación y las experiencias de los comerciantes con el IVU Loto.

En dicha investigación se encuestó a 60 comercios del casco urbano y áreas limítrofes. En los resultados se encontró que los comerciantes no confiaban en el sistema de IVU Loto y presentaron serias dudas sobre la precisión del mismo con respecto al registro de ventas. Expresaron además, que no cuentan con apoyo técnico rápido y eficiente, que los terminales son lentos para expedir el boleto, y confrontaron problemas al momento de imprimir el informe de transacciones al final del día. Los Comerciantes que están exentos de retener dicho impuesto, como los son las agencias de viajes y los negocios de WIC, han sido obligados a instalar un terminal fiscal, so pena de multa. Esto, en contra de los estatutos legales y en contra del propio Reglamento Núm. 7956.

La Procuraduría de Pequeños Negocios a raíz de dichos hallazgos, recomendó al Departamento de Hacienda, así como las compañías certificadas para instalar los terminales fiscales, que deben proporcionar mayor orientación a los usuarios del sistema, así como trabajar para asegurar mayor estabilidad del sistema. Se recomendó a su vez, que la fiscalización del programa debe ir de la mano con la Ley Núm. 454 de 2000, mejor conocida como “Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio”, a los fines de garantizar la estabilidad económica de este sector.

Durante el año fiscal 2011-2012 la Procuradora del Ciudadano continuó con la realización de Operativos Sorpresa, impactando el Complejo Penitenciario en Ponce, Centros de Servicio al Conductor y almacenes del Departamento de Transportación y Obras Públicas. También, logró un acuerdo de colaboración con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, cuyo propósito fue informar al cliente antes de realizar el llamado Corte 10. Para reforzar dicho acuerdo se realizó un taller al personal investigativo del Programa de Recaudo de Agua No Facturada (PRANF).

Durante la primera semana de octubre de 2011, se llevó a cabo el Taller de Trata de Personas en Iberoamérica en coordinación con la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsman y la Cámara de Representantes de Puerto Rico. Ello como parte del deber ministerial que tiene la Procuraduría del Ciudadano, de velar que no se violen los derechos humanos de ningún ciudadano.



Luego de dicho taller se lograron enlaces de colaboración con “Homeland Security” con el objetivo de mantener orientado al personal de la Procuraduría sobre cómo atender los casos de Trata.

Esta labor fue resaltada en la Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), llevada a cabo en Argentina en el mes de noviembre de 2011 y en la cual la Procuradora resultó electa para el puesto de Vicepresidenta de dicha organización. También, en esta asamblea, se creó la Red de Defensoría de la Niñez y Adolescencia bajo la coordinación de la Defensoría del Pueblo de Paraguay. El propósito de la Red es proteger y promover los derechos de los niños, y adolescentes, en temas de interés común. Específicamente, promulgar y revisar legislación para que cumpla con los acuerdos adoptados en la Convención sobre los Derechos del Niño

La Procuradora en su rol de Vice presidenta del Consejo Rector de la FIO, creó bajo su dirección un grupo de trabajo, para revisar los planes de trabajo de las agencias gubernamentales de Puerto Rico para que analicen y recomienden si es necesario atemperarlos con los estatutos internacionales de reconocimiento y protección de la niñez. Mediante Orden Administrativa, la oficina del Ombudsman creó la figura del Coordinador de la Red de la Niñez y Adolescencia, la cual tiene el deber de dar cumplimiento a los estatutos que adopte el Consejo en la próxima Asamblea a celebrarse en octubre de 2012.

La Procuradora también ha estado activa en otros organismos internacionales, que promueven el buen gobierno y garantizan los derechos fundamentales del hombre y la mujer. Como parte de esto, la Procuradora participó de la Conferencia Anual de la “United States Ombudsman Association (USOA), llevada a cabo en el estado de la Florida. Además, participó del Seminario Regional sobre Empresas y Derechos Humanos ofrecido por la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del continente Americano, el cual tuvo lugar en Guatemala.

La Procuraduría en su área administrativa enmendó el Reglamento Núm. 4 sobre Compras y el Reglamento Núm. 22 de la Procuraduría Especializada de Servicios de Sistemas de Banco de Información del Gobierno (PESSBIG). Además, mudaron la Oficina Central para unas facilidades nuevas y modernas para cumplir con todos los requerimientos de Ley. En la evaluación por parte de la Oficina del Contralor de Puerto Rico referente al Programa de Prevención y Anticorrupción, obtuvieron una mejor calificación.

Para este año fiscal, al igual que el anterior, la Procuradora logró un acuerdo con el Departamento de Recreación y Deportes para ofrecer campamento de verano libre de costo para los hijos de los empleados de la Oficina. También, logró mediante la Orden Administrativa 11-02, otorgar una oportunidad de empleo de verano a jóvenes de escasos recursos.





**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico







**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

# AREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES







**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico

# REGIÓN ARECIBO

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

AÑO FISCAL

2011-2012

CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones
1.Dignidad	0	0
2.Igualdad	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
3. Vida	1	0
4. Integridad	0	0
5. Honor	0	0
6. Intimidad	0	0
7. Desplazamiento	0	0
8.Pensamiento	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
9. Comunicación	0	0
10. Reunión	0	0
11.Asociación	0	0
12.Participación	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
13.Propiedad	105	173
14. Empresa	6	16
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>189</b>
15.Trabajo	331	315
16.Sindicación	1	1
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>316</b>

Coordinaciones	Total
0	0
0	1
<b>0</b>	<b>1</b>
1	2
1	1
0	0
2	2
0	0
0	0
<b>4</b>	<b>5</b>
38	38
0	0
0	0
0	0
<b>38</b>	<b>38</b>
116	394
4	26
<b>120</b>	<b>420</b>
37	683
0	2
<b>37</b>	<b>685</b>

17. Educación	7	7
18. Cultura	0	0
19. Salud	11	27
20. Vivienda	314	1,405
21. Medio Ambiente	6	4
22. Familia	17	53
23. Consumo	2	19
<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>1,515</b>
24. Niñez y Adolescencia	2	1
25. Personas de Edad Avanzada	1	5
26. Discapacitados	4	2
27. Reclusos	1	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
28. Transparencia	67	140
29. Procedimiento	12	36
30. Eficacia	109	299
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>475</b>
31. Mujer	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>997</b>	<b>2,505</b>

2	16
0	0
19	57
285	2,004
4	14
0	70
41	62
<b>351</b>	<b>2,223</b>
1	4
9	15
0	6
0	2
<b>10</b>	<b>27</b>
41	248
11	59
12	420
<b>64</b>	<b>727</b>
0	0
<b>0</b>	<b>0</b>
624	4,126

## Resumen de Agencias con mayor número de Reclamaciones:

Agencia	Cantidad
Autoridad Energía Eléctrica	199
Corporación Fondo del Seguro del Estado	132
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	106
Departamento de Educación	92
Administración de Sistema Retiro	59
Restantes agencias	409
Total	997

### CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** ARE 12-03732-710

**Agencia:** Autoridad Energía Eléctrica

**Asunto:** Violación a la Ley 56 – Fila Expreso

**Derecho:** Derecho Colectivo de personas de la Tercera Edad

Mediante llamada telefónica, ciudadana expuso a la Procuraduría el problema existente en la Oficina Comercial de la Autoridad de Energía Eléctrica en Quebradillas. El mismo consistía en que los ciudadanos tienen que hacer fila en el área exterior de la Oficina y no se honra la fila expreso para personas de sesenta años en adelante. Además, están sometidos a las inclemencias del tiempo, lo que afecta su salud. La situación se complica, ya que las Oficinas Comerciales de Hatillo y Camuy no están en función, lo que aumenta la cantidad de personas que visitan la Oficina Comercial de Quebradillas, por lo que se solicitó la intervención del Ombudsman.

Con respecto a dicho asunto, se procedió a comunicarse con el Administrador de Distrito de la Autoridad de Energía Eléctrica en Arecibo. En conversación con éste, él admitió la situación y quedó en resolverla de inmediato, indicando que con relación a la Oficina Comercial de Quebradillas, instalarían una carpa, se ubicarían sillas, y un dispensador de agua. Con respecto a las Oficinas de Hatillo y Camuy, se comprometió a que en menos de una semana, la Oficina de Hatillo estaría en función.



Se corroboró con la ciudadana las mejoras realizadas a la Oficina Comercial de Quebradillas y la apertura de la Oficina Comercial de Hatillo.

### CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** ARE 12-00401-166

**Agencia:** Lotería de Puerto Rico

**Asunto:** Demora en Otorgar Premio de la Lotería Electrónica

**Derecho:** Derecho Económico de Propiedad

Ciudadano se comunicó con la Oficina Regional de Arecibo para solicitar la intervención, debido a que el miércoles, 3 de agosto de 2011, jugó Pega Tres con el Número 195 en la Lotería Electrónica a eso de las 4:00 p.m., y el número jugado salió premiado ese día. Indicó que intentó redimir el premio en las máquinas de la Lotería pero el Sistema no se lo permitió, por lo que visitó la Colecturía, y tampoco se lo pagaron. Esto en violación al Derecho Económico de Propiedad, el cual garantiza el derecho a gozar y disponer de los bienes obtenidos legítimamente.

Luego de la intervención de los funcionarios de la Procuraduría, se informó que esto se debió a un problema técnico ocurrido en la compañía que maneja la lotería electrónica, que provocó la suspensión de la tirada del sorteo del día 2 de agosto. La situación fue resuelta y se honraron los números premiados del día 2 de agosto, como los del 3 de agosto de 2011.







**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico

# REGIÓN BAYAMÓN

## CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones
1.Dignidad	0	0
2.Igualdad	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3. Vida	1	0
4. Integridad	0	0
5. Honor	0	0
6. Intimidad	0	0
7. Desplazamiento	0	1
8.Pensamiento	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
9. Comunicación	0	2
10. Reunión	0	0
11.Asociación	0	0
12.Participación	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
13.Propiedad	37	89
14. Empresa	8	5
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>94</b>
15.Trabajo	128	90
16.Sindicación	0	0

Coordinaciones	Total
0	0
5	5
<b>5</b>	<b>5</b>
0	1
0	0
0	0
0	1
0	1
0	0
0	3
49	51
0	0
0	0
0	0
<b>49</b>	<b>51</b>
92	218
1	14
<b>93</b>	<b>232</b>
13	231
0	0
<b>13</b>	<b>231</b>

<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>90</b>
17. Educación	4	9
18. Cultura	0	1
19. Salud	1	16
20. Vivienda	192	1,604
21. Medio Ambiente	5	10
22. Familia	19	31
23. Consumo	1	6
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>1,677</b>
24. Niñez y Adolescencia	9	0
25. Personas de Edad Avanzada	1	15
26. Discapacitados	0	11
27. Reclusos	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>26</b>
28. Transparencia	44	359
29. Procedimiento	5	33
30. Eficacia	55	65
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>457</b>
31. Mujer	1	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>511</b>	<b>2,348</b>

13	231
2	15
0	1
26	43
70	1,866
14	29
2	52
25	32
139	2,038
2	11
4	20
0	11
0	0
6	42
290	693
7	45
13	133
310	871
0	1
0	1
615	3,474

**Las cinco agencias cuyos referidos resultaron en reclamaciones fueron:**

<b>Agencia</b>	<b>Cantidad</b>
Autoridad Energía Eléctrica	199
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	111
Departamento de Educación	44
Corporación del Fondo Seguro del Estado	42
Policía de Puerto Rico	37
Restantes agencias	191
<b>Total</b>	<b>511</b>

**CASOS RELEVANTES**

**Núm. Caso:** BAY 12-00181-990

**Agencia:** Entidad Privada

**Asunto:** Readmisión Programa Hogares Crea

**Derecho:** Derechos Básicos Igualdad

Un Ciudadano se personó a la oficina de Ombudsman a presentar su situación de persona sin hogar y paciente VIH, y de otras condiciones de salud. El ciudadano fue participante del Programa de Hogares Crea y deseaba que le ayudaran a readmitirlo en dicho programa. Funcionarios de la Procuraduría procedieron a llamar al distrito de Trujillo Alto de Hogares Crea donde el ciudadano participo previamente, ello para ver la posibilidad de ser readmitido. Personal de la Procuraduría se comunicó con el Director del Centro, el cual indicó que no se podía readmitir al ciudadano, ya que este incurrió en varios incidentes de conducta, y violó las normas del lugar. El Director exhortó al personal del Ombudsman a comunicarse con el Centro de las Américas, a lo cual se procedió. Una hora más tarde, funcionarios del Hogar contactado se personaron a la oficina regional de Bayamón para recoger al ciudadano, y así ser evaluado por médicos, y ser ingresado en el Hogar.

El Ciudadano se fue muy agradecido por la gestión hecha por la oficina, ya que no tenía donde dormir y estaba deambulando hace varios días. Con las gestiones completadas, se garantiza los derechos básicos de igualdad que tienen los ciudadanos que acuden a la Procuraduría y que están cobijados por la Constitución de Puerto Rico, edificando así la dignidad del ser humano.



## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** BAY 12-02885-162

**Agencia:** Administración de los Sistemas de Retiro  
del Gobierno de Puerto Rico y la Judicatura

**Asunto:** Omisión en tramitar beneficios por muerte

**Derecho:** Derechos Laboral

El 24 de abril de 2012, se recibió una comunicación vía telefónica de una ciudadana afectada, debido a que la Administración de los Sistemas de Retiro (ASR) no había trabajado su solicitud de beneficios por la muerte de su esposo, quien había fallecido el 12 de agosto de 2011. Alega la ciudadana que a principios de septiembre de 2011, había procedido con los trámites de los documentos requeridos por la Agencia, para el recibo de los beneficios post mortem destinados a la sucesión de herederos.

Se procedió a radicar el requerimiento de información y seguimiento de cumplimiento por razón de ser necesaria la constatación de la entrega de documentación requerida por ley donde la ciudadana enfatizaba que lo había entregado en su totalidad. Luego de múltiples gestiones por la Procuraduría, la situación fue resuelta el 5 de junio de 2012, cuando se identifica que dentro de los requisitos estaba la entrega de la declaratoria de Herederos, aunque la ASR no le había requerido dicho documento por lo que el expediente permanecía incompleto. Al notificarle a la Ciudadana, ésta completó el requisito. La Administración de los Sistemas de Retiro cumplió con el Derecho Económico de Propiedad, con la prontitud requerida.

Las gestiones para la guía y observación de los procedimientos coincidió con el disfrute de los derechos y beneficios de ley destinados para familiares de fallecidos en el servicio activo. Este caso es demostrativo de la necesidad real de brindar a los ciudadanos la información, apoyo y guías necesarias para el reclamo de sus derechos, máximo cuando el estado emocional de éstos no es el adecuado.







**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico

# REGIÓN CAGUAS

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

AÑO FISCAL

2011-2012

CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones
1.Dignidad	0	0
2.Igualdad	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3. Vida	0	0
4. Integridad	0	1
5. Honor	0	0
6. Intimidad	0	0
7. Desplazamiento	0	1
8.Pensamiento	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
9. Comunicación	1	1
10. Reunión	0	0
11.Asociación	0	0
12.Participación	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
13.Propiedad	43	63
14. Empresa	28	31
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>94</b>
15.Trabajo	178	136
16.Sindicación	0	1
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>137</b>

Coordinaciones	Total
0	0
0	0
<b>0</b>	<b>0</b>
0	0
0	1
0	0
0	0
0	1
0	0
<b>0</b>	<b>2</b>
41	43
0	0
0	0
0	0
<b>41</b>	<b>43</b>
59	165
5	64
<b>64</b>	<b>229</b>
17	331
1	2
<b>18</b>	<b>333</b>

17. Educación	13	24
18. Cultura	0	0
19. Salud	5	18
20. Vivienda	267	1,046
21. Medio Ambiente	12	7
22. Familia	30	32
23. Consumo	3	10
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>1,137</b>
24. Niñez y Adolescencia	0	1
25. Personas de Edad Avanzada	12	12
26. Discapacitados	9	8
27. Reclusos	0	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>22</b>
28. Transparencia	64	97
29. Procedimiento	3	15
30. Eficacia	24	73
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>185</b>
31. Mujer	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>692</b>	<b>1,579</b>

0	37
0	0
9	32
112	1,425
12	31
1	63
11	24
<b>145</b>	<b>1,612</b>
0	1
4	28
10	27
0	1
<b>14</b>	<b>57</b>
51	212
3	21
3	100
<b>57</b>	<b>333</b>
0	1
<b>0</b>	<b>1</b>
339	2,610

## Resumen de Agencias con mayor número de Reclamaciones:

Agencia	Cantidad
Autoridad Energía Eléctrica	194
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	80
Departamento de Educación	62
Administración Sistemas de Retiro	41
Administración Familias y Niños	41
Restantes agencias	274
Total	692

### CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** CAG 12-02254-100

**Agencia:** Departamento de la Familia

**Asunto:** Trámite de Hogar transitorio o permanente

**Derecho:** Derecho Social / Vivienda

Una Fémica de 52 años, recluida en la Institución de Salud Mental del Hospital Psiquiátrico Dr. Fernández Marina, era una persona sin hogar, indigente, por lo que no contaba con los recursos económicos para atender sus necesidades, incluyendo recibir los servicios y beneficios a los que cualificaba para tener una vida digna e independiente. Sus familiares inmediatos habían agotado los recursos a su alcance, incluyendo la estadía y atenciones en sus respectivos hogares, así como la utilización de la Ley Núm. 408 de 2 de octubre de 2000, según enmendada; “Ley para establecer las necesidades de prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación en salud mental”. Los núcleos familiares de sus hijas también se han visto lacerados (desestabilizados), no se habían realizado reuniones con los familiares y se iba a dar de alta sin identificar un hogar.

Funcionarios de la Procuraduría, coordinaron con la Directora Ejecutiva del Concilio Multisectorial en

Apoyo a la Población sin Hogar, adscrita al Departamento de la Familia, con el Director Regional Interino y con la Directora Asociada de la Región de Caguas, para orientar a la ciudadanía de cuál era el proceso correcto para poder ayudar a esta persona sin hogar. Entrevistaron a las hijas de la ciudadana y se realizaron gestiones con el Administrador y funcionarios de los Servicios de Salud Mental y contra la Adicción (ASSMCA), para que se llevara a cabo un Plan de Acción, antes de dar de alta a la paciente e identificar un hogar.



## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** CAG 12-01817-100

**Agencia:** Departamento de la Familia

**Asunto:** Trámite de Hogar Persona Incapacitada y viviendo en condiciones Infrahumanas

**Derecho:** Derecho Social / Vivienda

En la Oficina Regional de Caguas se recibió llamada telefónica informando que había una persona incapacitada viviendo en condiciones infrahumanas. Se informó que a pesar de que el caso se había notificado a la línea de servicios sociales como una emergencia, nadie se había comunicado con el ciudadano. Se procedió a investigar la reclamación personalmente a la dirección del ciudadano.

El caso es un referido de una consultora del Plan Médico de Triple S, quien en funciones de su trabajo, visitaba a éste ciudadano y lo observó en silla de ruedas, viviendo solo y con múltiples condiciones, sin mencionar cinco derrames cerebrales. La Consultora notificó al personal de la Procuraduría que nadie había intervenido, ni visitado el hogar, a pesar de haberlo notificado.

Funcionarios de la Procuraduría se dirigieron donde el ciudadano y se pudo observar comida podrida, además de las condiciones deterioradas en las cual se encontraba el ciudadano. Nos trasladamos al Hospital con el ciudadano y funcionarios del Departamento de Familia, donde le evaluaron su condición de salud, le dieron los medicamentos necesarios en conjunto con las recomendaciones de terapias, para mejorar su calidad de vida.

En comunicación con el Sub Secretario del Departamento de la Familia, se le expuso el problema y las condiciones en que se encontró viviendo a esta persona incapacitada e inmediatamente se realizaron las

gestiones y se ubicó en un hogar ese mismo día. Actualmente, se encuentra en un Hogar en Aguas Buenas.

## **CASOS RELEVANTES**

**Núm. Caso:** CAG 12-01817-100

**Agencia:** Departamento de Hacienda

**Asunto:** Cobro Indebido de Contribución Especial

**Derecho:** Derecho Económico de Propiedad

En enero y marzo de 2011, el reclamante emitió pagos de contribuciones sobre la propiedad correspondientes al año contributivo 2011, ascendente a la cantidad de \$690.23, y los mismos no le fueron acreditados. Tramitó los pagos en línea a través del Internet, y no se reflejaban en el sistema del Departamento de Hacienda. El reclamante continuaba recibiendo cartas de cobro, incluyendo intereses. Había realizado múltiples gestiones solicitando que se le acreditaran los pagos correspondientes, sin éxito.

Con la intervención de la Procuraduría, el Departamento de Hacienda, trabajó la transferencia a través del Banco Popular de Puerto Rico, registrándose los pagos y las certificaciones de la propiedad, en un balance de \$0.







**OMBUDSMAN**

1977

Gobierno de Puerto Rico







**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico

# REGIÓN HUMACAO

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

AÑO FISCAL

2011-2012

CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones
1.Dignidad	0	0
2.Igualdad	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3. Vida	1	0
4. Integridad	0	0
5. Honor	0	0
6. Intimidad	0	0
7. Desplazamiento	1	2
8.Pensamiento	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
9. Comunicación	0	4
10. Reunión	0	0
11 Asociación	0	0
12.Participación	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
13.Propiedad	54	93
14. Empresa	2	1
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>94</b>
15.Trabajo	117	110
16.Sindicación	0	0
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>110</b>

Coordinaciones	Total
0	0
0	0
<b>0</b>	<b>0</b>
1	2
0	0
0	0
1	1
0	3
0	0
<b>2</b>	<b>6</b>
60	64
0	0
0	0
0	0
<b>60</b>	<b>64</b>
67	214
0	3
<b>67</b>	<b>217</b>
9	236
0	0
<b>9</b>	<b>236</b>

17. Educación	2	8
18. Cultura	0	0
19. Salud	1	3
20. Vivienda	305	870
21. Medio Ambiente	13	25
22. Familia	19	21
23. Consumo	0	5
<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>942</b>
24. Niñez y Adolescencia	2	1
25. Personas de Edad Avanzada	2	7
26. Discapacitados	1	8
27. Reclusos	0	3
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>19</b>
28. Transparencia	66	124
29. Procedimiento	5	12
30. Eficacia	19	65
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>201</b>
31. Mujer	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>610</b>	<b>1,372</b>

0	10
0	0
3	17
84	1,259
12	50
0	40
19	24
<b>118</b>	<b>1,400</b>
1	4
4	13
2	11
0	3
<b>7</b>	<b>31</b>
36	226
<b>7</b>	24
8	92
<b>51</b>	<b>342</b>
0	0
0	0
314	2,296

## Las Agencias con mayor número de Reclamaciones:

Agencia	Cantidad
Autoridad Energía Eléctrica	208
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	75
Departamento de Educación	62
Administración Sistemas de Retiro	31
Restantes agencias	185
Total	610

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** HUM 12-01623-079

**Agencia:** Administración de Seguros de Salud

**Asunto:** Insuficiencia en la prestación de Servicios de Salud

**Derecho:** Derecho Social a la Salud

En aras de garantizar el derecho social de la salud, el cual comprende el que se garantice la universalización de todas las prestaciones de servicios de salud, se refirió el caso a la atención de la Administración de Seguros de Salud (ASES). Una madre de un menor con necesidades especiales, residente en el municipio de Vieques, notificó a funcionarios de la Procuraduría que el estudiante había sido evaluado por la enfermera escolar y que ésta profesional de la salud recomendó que su hijo fuera referido a la nutricionista para mejorar su alimentación, ya que el niño presentaba problemas con su peso.

La Ciudadana era participante de la Reforma de Salud, por lo que su médico primario le otorgó un referido a esos efectos. No obstante, luego de realizar varios intentos con las Clínicas externas en el Centro



Médico en Río Piedras, éstos le indicaron que el servicio requerido no estaba cubierto por el plan de la reforma, por lo que sólo le podían garantizar una cita, si el paciente asumía el costo de manera privada.



**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

Como resultado de la intervención de la oficina del Ombudsman, la madre del menor, pudo seleccionar la nutricionista de su predilección, para su evaluación.

En adición, la Administración Seguros de Salud, coordinó con tres (3) profesionales de la nutrición en un radio, no mayor de 15 millas del lugar de su residencia, para proveer el servicio.

### CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** HUM 12-01633-111

**Agencia:** Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas

**Asunto:** Omisión o Insuficiencia de Planta Física y Equipo en Planteles Escolares

**Derecho:** Derecho Social de Educación

En aras de garantizar a los estudiantes y a la población escolar un ambiente sano y seguro en sus escuelas por así propulsar una educación de calidad, se interpeló a la Oficina para el Mejoramiento de Escuelas Públicas (OMEP) por la siguiente situación. En la Escuela Fidelina Meléndez Monsanto, se encontraban tres salones de la segunda planta del edificio confrontando graves problemas de humedad en el techo, afectando de manera directa la salud y seguridad de todos los maestros y estudiantes.

Luego de la intervención de la Oficina del Ombudsman, se realizaron mejoras al plantel escolar. Se llevaron a cabo trabajos de impermeabilización de techos, cambio de lámparas y puertas, entre otros.





**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

# REGIÓN MAYAGUEZ

OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ

AÑO FISCAL

2011-2012

CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones
1.Dignidad	0	0
2.Igualdad	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3. Vida	0	0
4. Integridad	0	0
5. Honor	0	0
6. Intimidad	0	0
7. Desplazamiento	0	0
8. Pensamiento	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9. Comunicación	0	0
10. Reunión	0	0
11. Asociación	0	0
12. Participación	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
13. Propiedad	79	148
14. Empresa	9	25
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>173</b>
15. Trabajo	237	218
16. Sindicación	0	0
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>218</b>

Coordinaciones	Total
0	0
0	0
<b>0</b>	<b>0</b>
0	0
2	2
0	0
0	0
1	1
0	0
<b>3</b>	<b>3</b>
21	21
0	0
0	0
0	0
<b>21</b>	<b>21</b>
138	365
2	36
<b>140</b>	<b>401</b>
46	501
0	0
<b>46</b>	<b>501</b>

17. Educación	1	1
18. Cultura	0	1
19. Salud	6	19
20. Vivienda	337	834
21. Medio Ambiente	13	14
22. Familia	27	24
23. Consumo	0	0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>893</b>
24. Niñez y Adolescencia	2	6
25. Personas de Edad Avanzada	1	6
26. Discapacitados	2	5
27. Reclusos	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>17</b>
28. Transparencia	99	301
29. Procedimiento	0	9
30. Eficacia	104	323
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>633</b>
31. Mujer	1	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>918</b>	<b>1,934</b>

0	2
0	1
8	33
55	1,226
6	33
0	51
2	2
<b>71</b>	<b>1,348</b>
0	8
4	11
2	9
0	0
<b>6</b>	<b>28</b>
215	615
1	10
1	428
<b>217</b>	<b>1,053</b>
0	1
<b>0</b>	<b>1</b>
504	3,356

## Agencias con mayor número de Reclamaciones:

Agencia	Cantidad
Autoridad Energía Eléctrica	244
Corporación Fondo del Seguro Estado	109
Autoridad de Acueductos Alcantarillados	96
Departamento Educación	89
Administración Sistemas de Retiro	55
Restantes agencias	325
Total	918

### CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** MAY 12-00554-110

**Agencia:** Departamento de Educación

**Asunto:** Periodo Lactancia

**Derecho:** Derecho de la Mujer

Una Maestra de Música, en el distrito escolar de Mayagüez, expuso que se reintegró a sus labores después de disfrutar su licencia por maternidad. Solicitó el periodo para la extracción de leche materna (una hora dentro de cada jornada de tiempo completo, que puede ser distribuida en dos periodos de treinta minutos cada uno o en tres periodos de veinte), el cual se le concedió durante el lapso de capacitación profesional restando tiempo para cumplir con su trabajo. Señaló además, que en busca de un lugar discreto, seguro e higiénico, utilizaba el almacén del comedor escolar para extraerse la leche, ya que la escuela no contaba con las facilidades. Todo patrono debe garantizar a la madre lactante que así lo solicite el derecho de lactar a su criatura o extraerse la leche materna en un lugar habilitado a estos efectos en su centro de trabajo, y cumplir con el horario acordado con la madre, el que no puede cambiar sin el consentimiento expreso de ambas partes.



En virtud de lo cual se solicitó al Departamento de Educación, cumplir con la legislación vigente.

La Directora Escolar respondió que la empleada no siguió el proceso regulado para las madres lactantes, establecido en la Carta Circular Núm. 12-2006-2007 del Departamento, al no presentar una certificación que acreditara su lactancia. No obstante, la organización escolar modificó y cambió el periodo profesional y se le designó un área de oficina, permitiendo ejercer el derecho a la madre.



## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso: MAY 12-01428-102**

**Agencia:** Administración de Familias y Niños

**Asunto:** Servicios de Salud y Vivienda Persona Incapacitada

**Derecho:** Derecho Social / Salud

Una ciudadana interesada en ayudar a un adulto incapacitado de 54 años de edad que solicitaba limosna en un centro de gobierno en Mayagüez, refirió la situación con la finalidad de garantizar los servicios de salud y vivienda que éste ameritaba. Para mejorar la calidad de vida y la condición de salud del caballero, quién tiene una pierna amputada, la otra en mal estado (úlceras), y sin familiares que se responsabilicen por él, se requirió la atención inmediata del Departamento de la Familia y de la Administración del Residencial donde éste reside. Como resultado de la intervención, el Departamento de la Familia designó a un Técnico de Servicios a la Familia como el representante de los beneficios del Programa de Asistencia Nutricional, para la compra de alimentos y la distribución mensual del 25% en efectivo que le corresponde. Además, se le renovó el plan de salud con Triple S Reforma, se le ayudó en el proceso de selección del médico primario y en los trámites para abrir una cuenta bancaria donde recibirá la pensión del Seguro Social. Se logró que el ciudadano aceptara ser atendido en la Clínica de Prevención de Amputaciones para lo que se coordinó el referido del médico primario, la cita y la transportación, a través del municipio. La Administración del Residencial reparó los gabinetes de la cocina del apartamento y en conjunto con el Departamento de la Familia, lo orientó a pagar la renta y los servicios básicos regularmente, para evitar un posible desahucio y la suspensión de los servicios, con lo cual ha cumplido mensualmente.





**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico

# REGIÓN PONCE

OFICINA REGIONAL DE PONCE

AÑO FISCAL

2011-2012

CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones
1.Dignidad	0	0
2.Igualdad	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3. Vida	0	0
4. Integridad	0	0
5. Honor	0	0
6. Intimidad	0	0
7. Desplazamiento	0	0
8.Pensamiento	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9. Comunicación	0	1
10. Reunión	0	0
11. Asociación	0	0
12.Participación	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
13.Propiedad	89	128
14. Empresa	8	7
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>135</b>
15.Trabajo	217	171
16.Sindicación	0	0
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>171</b>

Coordinaciones	Total
0	0
0	0
<b>0</b>	<b>0</b>
0	0
0	0
1	1
0	0
0	0
0	0
<b>1</b>	<b>1</b>
30	31
0	0
0	0
0	0
<b>30</b>	<b>31</b>
45	262
4	19
<b>49</b>	<b>281</b>
8	396
0	0
<b>8</b>	<b>396</b>

17. Educación	0	0
18. Cultura	0	0
19. Salud	1	13
20. Vivienda	255	1,075
21. Medio Ambiente	7	8
22. Familia	30	30
23. Consumo	2	9
<b>Total</b>	<b>295</b>	<b>1,135</b>
24. Niñez y Adolescencia	0	0
25. Personas de Edad Avanzada	0	0
26. Discapacitados	1	2
27. Reclusos	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
28. Transparencia	101	168
29. Procedimiento	0	3
30. Eficacia	70	139
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>310</b>
31. Mujer	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>781</b>	<b>1,754</b>

1	1
0	0
13	27
67	1,397
9	24
5	65
71	82
<b>166</b>	<b>1,596</b>
0	0
0	0
1	4
0	0
<b>1</b>	<b>4</b>
66	335
2	5
3	212
<b>71</b>	<b>552</b>
0	0
<b>0</b>	<b>0</b>
<b>326</b>	<b>2,861</b>

## Resumen de las Agencias con mayor número de Reclamaciones:

Agencia	Cantidad
Autoridad Energía Eléctrica	160
Autoridad de Acueductos Alcantarillados	99
Departamento Educación	74
Corporación Fondo del Seguro Estado	69
Administración Sistemas de Retiro	63
Restantes agencias	316
Total	781

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** PON 12-00397-170

**Agencia:** Departamento de Transportación y Obras Públicas

**Asunto:** Destape de Desagüe Pluvial (Carretera Estatal)

**Derecho:** Derecho Social de Vivienda

Ciudadano solicita nuestra intervención, alegando que en la Carretera Estatal # 135 Km 70.5 que conduce de Adjuntas a Castañer, en el Bo. Yahuecas de Adjuntas, el Departamento de Transportación y Obras Públicas, tapó el desagüe pluvial en el Sector, provocando inundaciones y deslizamientos del terreno.

Realizamos inspección ocular y confirmamos, en efecto, las alegaciones del reclamante. La Agencia llevó a cabo un proyecto, a un costo ascendente a \$69,287.50. El 6 de marzo de 2012, se recibe informe y evidencia de que se llevó a cabo el proyecto de mejoras, resolviendo así el asunto objeto de reclamación, procediendo al cierre del caso.



## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** PON 12-001207

**Agencia:** Junta de Calidad Ambiental



**Asunto:** Tramitar querrela por olores objetables

**Derecho:** Derecho Social de Medio Ambiente

Un Ciudadano acudió a la Procuraduría alegando que hacia 3 meses había radicado una querrela ante la Junta de Calidad Ambiental, contra el dueño de un garaje de gasolina en Ponce, por contaminación de aire, debido a una emanación de gases, lo cual provoco alteraciones al ambiente sin que la agencia concernida tome medidas correctivas.

El día 16 de febrero 2012, personal técnico de la División de Inspección y Cumplimiento de Fuentes Precisas de la Oficina Central de la JCA, realizó una inspección de cumplimiento a la estación. Se le requirió a dicha estación, la instalación de un sistema de recuperación de gases, la cual fue instalada por la compañía Ponce Maintenance. Además, se añadieron 10 pies de altura a los respiraderos. Por último, se acordó continuar despachando el producto fuera del horario escolar; esto por la cercanía de una escuela en el área. Se indicó que las recomendaciones y acciones tomadas por el Dueño cumplen con la Reglamentación.

Se acordó el cierre y archivo del caso. El ciudadano nos informa que está muy satisfecho con nuestra intervención, ya que con las medidas correctivas realizadas en el garaje, no hay malos olores.





**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico

# REGIÓN SAN JUAN

OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

AÑO FISCAL

2011-2012

CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
3. Vida	2	3	4	9
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	0	1	2	3
7. Desplazamiento	1	0	0	1
8.Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>13</b>
9. Comunicación	1	3	6	10
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

13. Propiedad	84	111	68	263
14. Empresa	16	26	4	46
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>137</b>	<b>72</b>	<b>309</b>
15. Trabajo	147	135	11	293
16. Sindicación	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>136</b>	<b>11</b>	<b>294</b>
17. Educación	5	10	3	18
18. Cultura	0	0	0	0
19. Salud	13	33	14	60
20. Vivienda	470	1,099	146	1,715
21. Medio Ambiente	21	19	26	66
22. Familia	33	42	3	78
23. Consumo	3	24	18	45
<b>Total</b>	<b>545</b>	<b>1,227</b>	<b>210</b>	<b>1,982</b>
24. Niñez y Adolescencia	7	1	0	8
25. Personas de Edad Avanzada	11	10	5	26
26. Discapacitados	6	23	6	35
27. Reclusos	1	2	0	3
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>36</b>	<b>11</b>	<b>72</b>
28. Transparencia	126	215	122	463
29. Procedimiento	15	21	6	42
30. Eficacia	66	115	11	192
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>351</b>	<b>139</b>	<b>697</b>
31. Mujer	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>1,029</b>	<b>1,895</b>	<b>455</b>	<b>3,379</b>

## Resumen de las Agencias con mayor número de Reclamaciones:

Agencia	Cantidad
Autoridad Energía Eléctrica	249
Autoridad de Acueductos Alcantarillados	231
Administración Sistemas de Retiro	63
Departamento Educación	57
Corporación Fondo del Seguro Estado	54
Restantes agencias	375
Total	1,029

### CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** SJU 12-02342-160

**Agencia:** Departamento de Hacienda

**Asunto:** Pago por concepto de IVU LOTO

**Derecho:** Derechos Económicos / Propiedad

Un ciudadano visitó la Oficina para informar de la situación que confronta con el Departamento de Hacienda. La misma se relaciona al pago por concepto del IVU LOTO del recibo ganador, fechado el 18 de febrero de 2012. El pago no se emitió, porque al recibo le faltaba la parte superior.

Luego de realizar las gestiones por parte de la Oficina del Procurador del Ciudadano, la situación que confrontaba con el Departamento de Hacienda fue resuelta, recibiendo el pago correspondiente.

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** SJU 12-00607-084

**Agencia:** Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico



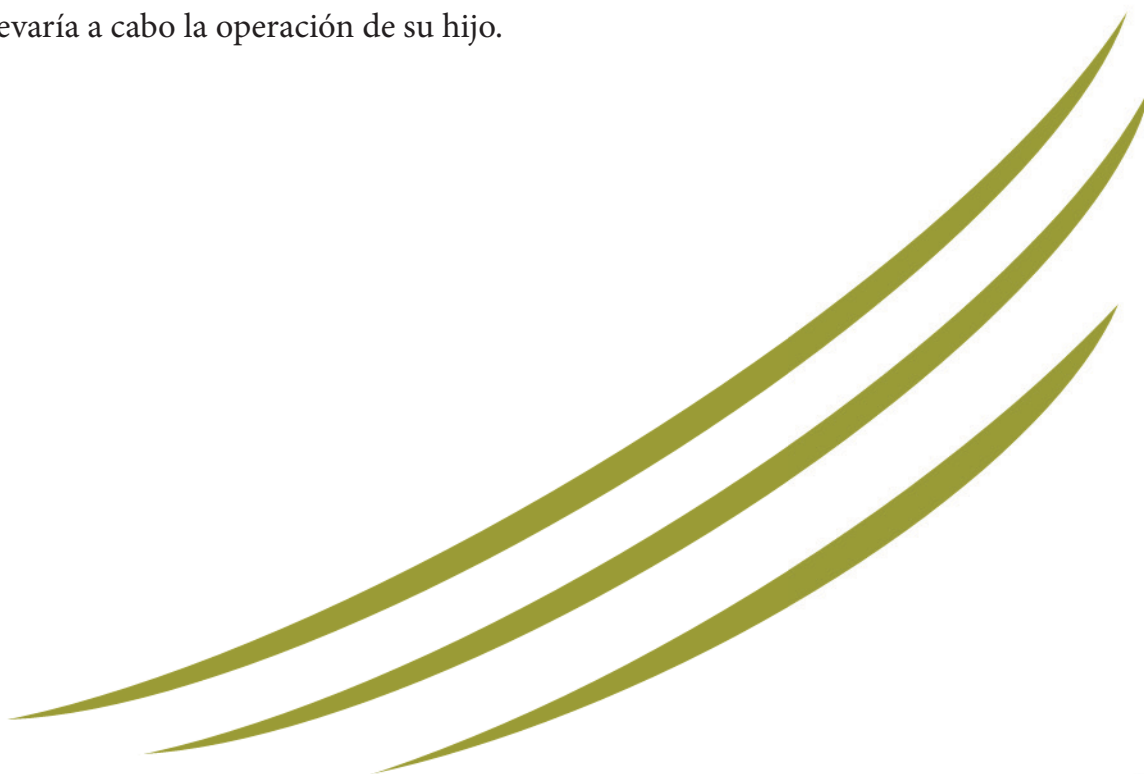
**OMBUDSMAN**  
1 9 7 7  
Gobierno de Puerto Rico

**Asunto:** Dilación en Servicios de Salud

**Derecho:** Derechos Sociales / Salud

Una Ciudadana se comunicó con la Procuraduría el 6 de septiembre de 2012, para indicar la situación que le estaba ocurriendo con su hijo de apenas 9 años de edad. El mismo, paciente de Epilepsia y quien estuvo hospitalizado en el área de intensivo del Hospital Pediátrico, tenía que someterse a una operación con carácter de urgencia de trasplante Estimulador Vagal. Dado a la emergencia con el menor, ellos consiguieron que el Dr. Sosa llevara a cabo la operación, pero en el Hospital no le señalaban fecha para la misma, a pesar de todas las gestiones realizadas con varios doctores de la Institución. Para este momento, ya el niño ni caminaba ni comía.

Como resultado de la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano con varios profesionales de la Salud del Hospital, la tarde del 7 de septiembre de 2012, se comunicó la madre para darnos las gracias por nuestra gestión y para informarnos que el Dr. Sosa la llamó para indicarle que el viernes, 16 de septiembre de 2012, se llevaría a cabo la operación de su hijo.









**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

# OFICINA CENTRAL

## OFICINA CENTRAL

AÑO FISCAL

2011-2012

## CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3. Vida	0	2	0	2
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	0	0	0	0
7. Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
9. Comunicación	0	0	2	2
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

13. Propiedad	13	34	15	62
14. Empresa	2	7	5	14
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>76</b>
15. Trabajo	52	28	5	85
16. Sindicación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>85</b>
17. Educación	1	0	0	1
18. Cultura	0	0	0	0
19. Salud	1	3	4	8
20. Vivienda	7	17	10	34
21. Medio Ambiente	2	2	4	8
22. Familia	7	11	0	18
23. Consumo	0	1	1	2
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>18</b>	<b>70</b>
24. Niñez y Adolescencia	1	1	0	2
25. Personas de Edad Avanzada	1	5	0	6
26. Discapacitados	0	0	0	0
27. Reclusos	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
28. Transparencia	24	61	37	122
29. Procedimiento	0	1	1	2
30. Eficacia	11	6	1	18
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>68</b>	<b>39</b>	<b>142</b>
31. Mujer	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>179</b>	<b>84</b>	<b>385</b>

**Las cinco agencias cuyos referidos resultaron en reclamaciones fueron:**

<b>Agencia</b>	<b>Cantidad</b>
Oficina del Procurador de la Salud	19
Administración de Sistema de Retiro	16
Departamento de Hacienda	11
Departamento de Educación	10
Administración para el Sustento Menores	6
Restantes agencias	60
Total	122



**OMBUDSMAN**

1977

Gobierno de Puerto Rico







OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

# DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES

# DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES

**AÑO FISCAL**

**2011-2012**

## CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
3.Vida	0	0	0	0
4.Integridad	1	0	0	1
5.Honor	0	0	0	0
6.Intimidad	0	0	0	0
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
9.Comunicación	0	0	0	0
10.Reunión	0	0	0	0
11.Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
13.Propiedad	3	1	0	4
14.Empresa	0	1	1	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
15.Trabajo	1	5	0	6
16.Sindicación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
17.Educación	1	0	0	1
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	1	4	1	6
20.Vivienda	0	18	5	23
21.Medio Ambiente	1	0	0	1
22.Familia	3	2	0	5
23.Consumo	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>36</b>
24.Niñez y Adolescencia	1	2	0	3
25.Personas de Edad Avanzada	1	2	0	3
26.Discapitados	0	0	0	0
27.Reclusos	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
28.Transparencia	2	4	0	6
29.Procedimiento	2	3	0	5
30.Eficacia	1	5	0	6
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
31.Mujer	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>73</b>





**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

**Las cinco agencias cuyos referidos resultaron en reclamaciones fueron:**

<b>Agencia</b>	<b>Cantidad</b>
Administración Familias y Niños	3
Administración Sustento de Menores	3
Departamento de Educación	2
Departamento de Hacienda	2
Restantes agencias	7
<b>Total</b>	<b>19</b>

## **CASOS RELEVANTES**

**Asunto:** Referidos Fondo para Servicios Contra enfermedades Catastróficas

Remediales para solicitar ayudas económica

**Coordinación:** Boston Children Hospital

**Derecho:** Derecho Social a la Salud

La Oficina del Procurador del Ciudadano recibió dos casos relacionados con los Derechos de Salud. El Primer casos lo fue el de un niño de tres años, con condición crítica neurológica (cistopatía mitocondrial). Sus padres acudieron a la Procuraduría con el objetivo de conseguir ayuda económica ya que tenía cita pautada para el día 8 de mayo de 2012, en el Boston Children's Hospital.

Funcionarios de la Procuraduría coordinaron con la Oficina de Ayuda Al Viajero, entidad sin fines de lucro. Estos entrevistaron a los padres para la evaluación del programa de "Miles for Child". Luego de dicha intervención le aprobaron el pago del pasaje del niño.

## INVESTIGACIONES ESPECIALES

La Oficina del Procurador del Ciudadano sirve como instrumento para controlar los excesos burocráticos incentivando la eficiencia en los servicios que deben ser garantizados por las instituciones gubernamentales a los ciudadanos

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillado

Asunto: "Corte 10"

### **Acto Administrativo**

Ciudadanos denunciaron la suspensión de su servicio de agua de forma final, onerosa y abusiva mediante el uso de los medios de comunicación masiva y visitando las Oficinas Regionales de la Procuraduría. Solicitaron que se les ayudara en la reconexión de su servicio de agua, y se investigara las razones para dicha acción, a su entender injustificada. Los ciudadanos entendían que se les acusaba de hurto, cuando estos se encontraban pagando sus facturas y tenían servicio de agua provisto por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados. La situación fue denunciada el jueves 1 de septiembre de 2011, en las Oficinas Regionales.

### **Citación a Vista Ejecutiva**

A raíz de dichas denuncias la Procuradora del Ciudadano, emitió una Citación Expreso al Ing. José Ortiz, Director Ejecutivo del Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) a presentarse a una Vista Ejecutiva. Dicha vista se celebró el martes 6 de septiembre de 2011 a las 11:00 am en las Oficinas de la Procuradora del Ciudadano. El Ing. José Ortiz, fue excusado, ya que se encontraba fuera de Puerto Rico. Comparecieron el Sr. José Aguayo, Director Ejecutivo de Servicio al Cliente de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y el Sr. Gustavo Marín, Director Ejecutivo de Mega Censo de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, conforme a la citación.

En la reunión el Sr. José Aguayo, presentó un informe sobre la Revisión de Cuentas Suspendidas que reflejaban un total de 3,695 cuentas por falta de pago que fueron referidas al Mega Censo, actualmente llamado Programa de Recaudo de Agua No Facturada (PRANF). De estas 1,401 fueron visitadas al terreno y 828 el 59% fueron impactadas.



Además, indicó que el Proyecto de “Corte 10” inicio el 1 de julio de 2011, con las cuentas identificadas en atrasos y que el proceso fue realizado y notificado conforme a lo que establece La Ley Número 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, para establecer los requisitos mínimos para suspensión de servicio. Aseguró que los cortes de agua fueron realizados por la AAA y aclaró que la compañía privada PRANF, cuando recibe el cierre de una cuenta de abonado lo que hace es que vista en el terreno para corroborar el corte y si encuentra que hay agua en uso los notifica a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados. Esta es el agua sin registrar que no ha sido facturada debido a que es un contador cerrado con cuenta suspendida y su uso es ilegal. La Lectura del contador cuando lo revisa el empleado de PRANF, debe ser igual al de la factura final que recibió el abonado, por lo que ese cliente no debería tener ningún problema.

Luego de las denuncias, el Gobernador Luis Fortuño dio la instrucción que el “Corte 10” se cancelara y que los abonados no pagaran las multas ni los gastos administrativos. Sin embargo, el Sr. Aguayo, explicó que los ciudadanos deben visitar las Oficinas del Mega Censo, y que paguen el balance adeudado de uso de agua facturado, \$75.00 de la fianza regular y \$10.00 por la reconexión. Los abonados deben llevar toda la evidencia de pagos realizados de tener alguna discrepancia, éstas serán atendidas incluso, pueden solicitar un plan de pago, y realizar el proceso de revisión administrativo.

### **Requerimientos de la Procuradora del Ciudadano**

La Procuradora del Ciudadano solicitó a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados un informe de las Agencias de Gobierno con el Historial de Pago. Esto se requirió ante los reclamo de los ciudadanos de la falta de pago de los servicios básicos de agua, luz y teléfono por parte las agencias gubernamentales.

El Sr. José Aguayo, Director Ejecutivo se comprometió a presentar un informe con las acciones afirmativas y el plan de cobro de la deudas de las Agencias gubernamentales ,el cual aseguro se encuentran pagando. El informe reflejaría los últimos 3 años fiscales.

Por otro lado la Procuradora dio la instrucción a las Oficinas Regionales de atender las reclamaciones de los ciudadanos y orientarlos sobre los procesos de objeción y radicación de reclamaciones. A nivel Central de Oficina del Procurador del Ciudadano se continuaría investigando el acto administrativo señalado.

### **Hallazgos**

El proceso realizado por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, fue contrario a las disposiciones de la Ley Núm. 33 del 27 de junio de 1985, conocida como “Ley para establecer los requisitos procesales mínimos para la suspensión de servicios esenciales” al no notificarles la suspensión del servicio conforme a la Ley. El llamado “Corte 10” fue ejecutado sin garantizarle los derechos y transparencia de los procesos a los abonados.

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y la Oficina de Mega Censo, no realizaron una campaña educativa y de orientación a los abonados sobre el proceso, privándolos del servicio de agua y cancelando su contrato. Por lo que estos se ven obligados a pagar una nueva fianza y contrato para restablecer su servicio.

## INVESTIGACIONES ESPECIALES



**OMBUDSMAN**  
1 9 7 7  
Gobierno de Puerto Rico

**Agencia:** Administración de Instituciones Juveniles

**Asunto:** Alegado Maltrato Institucional

La Oficina del Procurador del Ciudadano asumió jurisdicción ante las alegadas denuncias relacionadas con maltrato institucional, violencia física y sexual, en contra de las jóvenes residentes del Centro de Detención de Niñas en el municipio de Ponce de la Administración de Instituciones Juveniles. Esta denuncia pública se realizó a través de los medios de comunicación de prensa escrita y televisión, señalando que alegadamente las jóvenes, se auto agredían, que se les han extendido las sentencias, las penalizaban a confinamiento solitario y eran victimas de agresiones sexuales, por parte del personal de la institución juvenil entre otras. Las denuncias fueron realizadas por la Unión Estadounidense por las Libertades Civiles (ACLU) incluso demandaron al Centro de Detención y al Gobierno para que hicieran públicas los abusos cometidos en la institución.

El 12 de agosto de 2011, la Procuradora del Ciudadano, realizó una inspección ocular a las instalaciones del Centro de Detención, con la participación del Administrador Lcdo. Edras Vélez y el personal de la institución. En dicha inspección se realizaron entrevistas al personal y a las menores, salvaguardando su protección, derechos y confidencialidad. La investigación se encuentra activa y actualmente funcionarios de la Procuraduría se encuentran recopilando información y revisando documentos. Se puede decir que las denuncias publicadas en los medios de comunicación alegadamente no corresponden a la actualidad y que al momento no se ha encontrado evidencia que señale alguna irregularidad en los procesos.

El protocolo en vigor para Instituciones Juveniles conforme a lo que establece la ley en cuanto a casos de denuncias de maltrato interviene la Policía de Puerto Rico, el Departamento de la Familia y Departamento de Justicia. Además, la Administración de Corrección, debe iniciar una investigación separando inmediatamente del contacto con las menores, al personal señalado, protegiendo el bienestar de los menores. Además, tienen el deber de notificar a las agencias señaladas, activando un protocolo dirigido al mejor bienestar de los menores.

## INVESTIGACIONES ESPECIALES

**Agencia:** Departamento de Educación

**Asunto:** Plan de Respuesta Reclamaciones Activas,  
Pago de Deudas Acumuladas

La Procuradora del Ciudadano, Iris Miriam Ruiz, determinó realizar en colaboración con el Secretario del Departamento de Educación Hon. Jesús Rivera Sánchez, un Plan de Trabajo enfocado en Respuesta y Solución de las reclamaciones activas acumuladas de pasados años fiscales.

El Departamento de Educación, mantenía activas aproximadamente **1,900** reclamaciones acumuladas de años anteriores en espera de que se tramitaran sus pagos. Dichas reclamaciones no fueron trabajadas afectando los pagos a suplidores de las facturas por servicios y materiales prestados. La mayoría de estos casos corresponden a los años fiscales 2007-2008.

El área fiscal del Departamento de Educación, designo un equipo de trabajo que trabajó con dichas facturas y conciliando las cuentas para proceder con los pagos correspondientes. Otros casos atendidos son deudas de pagos de salarios, bonificaciones y trámites administrativos que incluyen certificaciones y las licencias de maestros.

La muestra seleccionada de **2,419** reclamaciones activas incluía las acumuladas activas de pasados años fiscales. Las querellas se originaron en las Oficinas Regionales, Procuradurías Especializadas y el Departamento de Investigaciones y Reclamaciones.

En el año fiscal 2010-2011, el Departamento de Educación, al 22 de junio de 2011, había recibido un total de **785** reclamaciones por actos administrativos que los ciudadanos alegaron que se encontraban en dilación. Estos representan el **6.7%** de las reclamaciones recibidas, al compararlo con el año fiscal 2008-2009, que se radicaron **11,633** querellas lo que causó la notificación de una Investigación Especial, al Secretario Rafael Aragunde, ante el aumento significativo de reclamaciones relacionadas con la falta de pagos a los empleados y pago a suplidores.

En un periodo de 60 días laborables lograron cerrar un total de **485** reclamaciones, de éstas el **25%** perteneciente a pasados años fiscales en especial las del año fiscal 2008-2009.

Las reclamaciones cerradas están relacionadas a reclamos por pago de suplidores en donde el área de finanzas tuvo que trabajar en conciliar deudas, recuperar evidencia y búsqueda de expedientes.



**OMBUDSMAN**  
1 9 7 7  
Gobierno de Puerto Rico

El plan de trabajo se extendió a diciembre de 2011 con el fin de alcanzar la meta de cierre del **50%** de las reclamaciones acumuladas. El Departamento de Educación logró el cierre de **1,023** reclamaciones, de estas **908** correspondían a los años fiscales del 2006 al 2011, que representan un **48%** del total de la muestra de reclamaciones activas.

## **RECOMENDACIONES PLAN DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2011-2012**

Se recomendó trabajar el 62% de las reclamaciones activas correspondientes a los pasados años fiscales del 2004 al 2009, con un Plan de Respuesta y Solución, que estará diseñado por el Secretariado, con la aprobación de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Las reclamaciones pasaran al estado de Esperando Acción de la Agencia, por un término de 45 días calendarios.

Vencido el término, se procederá a citar a Reuniones Informativas, a los funcionarios designados por el Secretario a dar cumplimiento al plan sobre el progreso de los casos y solución de los mismos. El seguimiento y citación de las reclamaciones estará a cargo del área de Servicios Institucionales de la Oficina del Procurador del Ciudadano. En este proceso administrativo la agencia está sujeta a los métodos de investigación que la Oficina del Procurador del Ciudadano estime pertinente.

El 38 % de las reclamaciones activas, correspondiente a los años fiscales 2009 al 2011, y el presente año fiscal 2011-2012, continuará el seguimiento y trámite, conforme a los Reglamentos 1,2 y 3 de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Las Oficinas Regionales continuaran los procesos de notificación, seguimiento y citaciones establecidos. El Facilitador es responsable de comparecer a las citaciones, como también los funcionarios de interés, para la solución del mismo citado formalmente.







OMBUDSMAN  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

# DEPARTAMENTO DE PROCURADURÍAS





**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

# PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

# PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

AÑO FISCAL

2011-2012

## CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3.Vida	0	0	0	0
4.Integridad	0	0	0	0
5.Honor	0	0	0	0
6.Intimidad	0	0	0	0
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9.Comunicación	0	0	0	0
10.Reunión	0	0	0	0
11.Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
13.Propiedad	0	1	1	2
14.Empresa	11	20	0	31
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>33</b>
15.Trabajo	0	0	0	0
16.Sindicación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
17.Educación	0	0	0	0
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	0	0	0	0
20.Vivienda	1	1	0	2
21.Medio Ambiente	0	0	0	0
22.Familia	0	0	0	0
23.Consumo	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
24.Niñez y Adolescencia	0	0	0	0
25.Personas de Edad Avanzada	0	1	0	1
26.Discapacitados	0	1	0	1
27.Reclusos	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
28.Transparencia	3	1	0	4
29.Procedimiento	0	1	0	1
30.Eficacia	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
31.Mujer	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>42</b>



**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

## CASOS RECIBIDOS

<b>Casos</b>	<b>Total</b>
Reclamaciones	165
Orientaciones	105
Coordinaciones	26

## REGLAMENTOS REVISADOS

<b>Casos</b>	<b>Total</b>
Reclamaciones	15
Orientaciones	5
Coordinaciones	4

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** PPN 10-00028-074

**Agencia:** Cuerpo de Emergencias Médicas

**Asunto:** Cobro de Dinero

**Derecho:** Derechos Laborales / Trabajo

Una comerciante dedicada al negocio de repostería y “catering”, brindó sus servicios por varios años al Cuerpo de Emergencias Médicas. Debido a que en el Municipio donde se prestaban los servicios no había otro negocio que brindara los mismos, el Cuerpo de Emergencias Médicas, contactaba y contrataba a dicha comerciante. Las compras se realizaban mediante orden de emergencia y la comerciante, a pesar de que no estaba inscrita en el Registro de Licitadores, prestaba los servicios de forma diligente e inmediata. Cabe señalar que muchos de los servicios requeridos eran desayunos y almuerzos que requerían su servicio inmediato. Luego de varias contrataciones, para el año 2008, el Cuerpo de Emergencias Médicas solicitó desayunos y almuerzos para varias actividades de educación continua para funcionarios públicos. La comerciante sirvió dichas órdenes, pero al cabo de varias semanas le indicaron que no procederían a pagarle debido a que no era una Licitadora Registrada. Luego de muchos trámites y requerimientos de pago, el Cuerpo de Emergencias Médicas continuaba con la negativa de pagar los servicios consumidos y disfrutados. La única opción que tenía la comerciante en esos momentos era acudir al Tribunal para demandar por cobro de dinero. Con nuestra intervención logramos que la presente administración del Cuerpo de Emergencias Médicas llegara a un acuerdo donde se reconocía la deuda y se comenzaría a requerir partidas presupuestarias para pagar las deudas que correspondían a la pasada administración y a presupuestos anteriores. Con mucho esfuerzo, este año logramos que se pagaran todas las partidas adeudadas a la comerciante, incluyendo un último cheque por la cantidad de \$5,190.00. Además, logramos que la comerciante quedara debidamente certificada por el Registro de Comerciantes y que antes de requerir algún tipo de servicio de forma expedita, se acreditara a la comerciante la partida de la cual procederían a pagar sus servicios.



**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** PPN 12-00036-170

**Agencia:** Departamento de Transportación y Obras

**Asunto:** Solicitud de Reubicación Estación Oficial de Inspección

**Derecho:** Derechos Laborales / Trabajo

El dueño de una Estación Oficial de Inspección (EOI) confrontó problemas para reubicar su negocio. Por años, en su Municipio hubo sólo dos EOIs, una de ellas era la suya. Debido al desarrollo y cambios en dicho Municipio, su EOI estaba viéndose afectada por una merma de clientes. Por tal razón, comenzó a hacer los trámites para reubicar su EOI. Una vez identificado el nuevo local y luego de obtener todos los permisos, solicitó la reubicación al Departamento de Transportación de Obras Públicas (DTOP). Dicho trámite se dilató, hasta el punto de que nadie en la agencia pudo darle información sobre su solicitud y de su expediente. Mientras tanto, el comerciante continuaba pagando renta y préstamos relacionados al nuevo local, lo cual estaba ocasionándole grandes pérdidas económicas. Al mismo tiempo, otro comerciante logró obtener un permiso para operar otra EOI en el mismo Municipio. Alegó el comerciante, que funcionarios del DTOP le indicaron extraoficialmente que su solicitud sería denegada debido a la concesión hecha al otro comerciante. A pesar de sus requerimientos, el DTOP no contestaba formalmente su solicitud. Ante estos reclamos, nuestra Procuraduría procedió a solicitar una investigación de los alegados hechos, requiriendo que se emitiera inmediatamente una respuesta al comerciante. Luego de varios trámites y comunicaciones, el DTOP recomendó favorablemente la reubicación de la EOI y emitió el permiso de forma expedita.

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** PPN 12-00016-490

**Agencia:** Comisión de Servicio Público

**Asunto:** Concesión para la Certificación de Camiones de Refrigeración

**Derecho:** Derechos Laborales / Trabajo

Un comerciante se encontraba renovando y variando los servicios que prestaba en su negocio de carnes. Esto, debido a la dificultad económica en que se encontraba. Parte de sus nuevos servicios serían la entrega de productos frescos y refrigerados. Estos servicios podrían ser brindados tanto a empresas privadas como a agencias gubernamentales. Por tal razón, compró dos camiones con refrigeración. Para la utilización de los mismos, es requerida una concesión emitida por la Comisión de Servicio Público (CSP). El comerciante procedió a solicitar dichas concesiones y sometió todos los documentos, así como los pagos requeridos. Luego de varios meses, al comerciante no se le había citado, ni se habían inspeccionado sus dos camiones refrigerados. Esta dilación estaba causando que perdiera contratos y que la paga de dichos camiones fuera infructuosa, debido a que no podía generar ganancias de los mismos. Luego de nuestra intervención, la CSP procedió a inspeccionar los camiones e inmediatamente se le otorgó las concesiones al comerciante.





OMBUDSMAN  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURÍA  
ESPECIALIZADA  
ASUNTOS AMBIENTALES

# PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS AMBIENTALES

AÑO FISCAL

2011-2012

## CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3. Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	0	0	0	0
7. Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9. Comunicación	0	0	0	0
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
13.Propiedad	0	0	0	0
14. Empresa	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
15.Trabajo	0	0	0	0
16.Sindicación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
17. Edacación	0	0	0	0
18. Cultura	0	0	0	0
19. Salud	0	0	0	0
20. Vivienda	1	0	0	1
21. Medio Ambiente	29	10	4	43
22. Familia	0	0	0	0
23. Consumo	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>44</b>
24. Niñez y Adolescencia	0	0	0	0
25. Personas de Edad Avanzada	0	0	0	0
26. Discapacitados	0	0	0	0
27. Reclusos	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
28. Transparencia	0	0	0	0
29. Procedimiento	0	0	0	0
30. Eficacia	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
31. Mujer	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>44</b>



**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

**Las agencias con reclamaciones recibidas fueron:**

<b>Agencia</b>	<b>Cantidad</b>
Junta de Calidad Ambiental	10
Programa de Salud Ambiental	5
Autoridad de Acueductos Alcantarillados	4
Departamento Educación	2
Departamento Recursos Naturales Ambientales	2
Departamento de Salud	2
Oficina Inspector General de Permisos	2
Oficina de Gerencia de Permisos	1
Comisión de Servicio Público	1
Departamento de Transportación Obras Públicas	1
Total	30

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** PAA 12-00003-720

**Agencias:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y  
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales

**Asunto:** Desborde de aguas residuales provocadas por estación de bombeo inoperante

**Derecho:** Derechos Sociales / Medio Ambiente

Un ciudadano, en representación de los residentes de la Urb. Monte Elena del Municipio de Dorado, solicitó la intervención de la Procuraduría de Asuntos Ambientales debido a que se estaban viendo afectados por los continuos desbordes de aguas residuales, provocados por una estación de bombeo de aguas tratadas ubicada dentro de la misma. Dicha estación de bombeo se encontraba inoperante debido a que el propietario seguía siendo el Desarrollador de la urbanización y por no haber hecho unas mejoras requeridas por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), no había sido posible realizar el traspaso de la estación a la agencia.

La Procuraduría intervino debido al problema de salubridad y el daño ambiental que estaba ocurriendo. En este caso, logramos que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados actuara de buena fe, debido a que el Desarrollador no había entregado el proyecto, por lo que la Autoridad no podía hacerse cargo de la estación de bombeo. Realizaron varias reuniones logrando que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados contactara al Desarrollador y acordarán mediante Declaración Jurada:

- Que el desarrollador autorizaría el acceso de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados a la estación de bombas para realizar modificaciones en los equipos.
- Que el desarrollador sería responsable por la operación de la estación de bombas hasta que se complete la cesión y traspaso de la misma a la Autoridad.

c) Para cumplir con el traspaso de la estación, el desarrollador cumplirá con las condiciones que la AAA establezca.

d) El desarrollador suplirá una bomba de repuesto.

Por otro lado, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados realizó otras labores para evitar que siguieran ocurriendo los desbordes de aguas sanitarias como:conectadas y el proyecto de la Escuela Ecológica de Dorado.

- La AAA hizo la orden de compra para dos (2) unidades de bombeo nuevas.
- La Autoridad hizo la orden de compra de los componentes eléctricos que necesitan ser reemplazados, de manera que opere adecuadamente, el Panel de Control Automático.
- El Área de Operaciones de la AAA reparó, y puso a funcionar, el Sistema del Generador de Emergencia.
- El Área de Operaciones de la AAA trabajó en la limpieza de las líneas sanitarias y acondicionamiento de las ventosas sanitarias.



Por otra parte, el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales realizó trabajos de asperjar vegetación existente en el canal que discurre colindante con la urbanización, permitiendo el libre fluir de las aguas que se encontraban estancadas y provocaban olores objetables. Además, el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales acordó trabajar el canal cada seis meses o cada vez que el mismo lo amerite, debido a que la vegetación crece en abundancia, lo cual hace meritorio que se brinde el mantenimiento frecuentemente al canal. También se comprometió a prestar el equipo para que el Municipio pudiese brindar el mantenimiento en el área del caño pluvial.

El Hon. Carlos A. López Rivera, Alcalde Municipal, se comprometió en evaluar e identificar fondos para desarrollar un proyecto de construcción de sistema de alcantarillado sanitario, para los residentes de la Barriada San Carlos.

A su vez la Secretaria Auxiliar del Programa de Salud Ambiental impartió instrucciones a su Director Regional para que se orientara a los residentes de la Barriada San Carlos sobre los problemas de salud que acarrea cuando se realizan descargas de aguas sanitarias al alcantarillado pluvial. Estas orientaciones se realizarían conjuntamente con personal del Municipio de Dorado.

Todos los seres humanos tienen el derecho a vivir en un ambiente libre de contaminación adecuado para la salud, y una buena calidad de vida. La contaminación, producto de descargas de aguas residuales trae como consecuencia un sinnúmero de enfermedades a los seres humano

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** PAA 12-00018-720

**Agencia:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

**Asunto:** Contaminación del agua pluvial con un derivado de petróleo en el Municipio de Río Grande

**Derecho:** Derechos Sociales / Medio Ambiente

La Procuraduría Especializada en Asuntos Ambientales, por iniciativa propia comenzó una investigación sobre la contaminación del agua pluvial debido a que alegaban los residentes de la Urbanización Costa del Sol en el Municipio de Río Grande que por los grifos de las residencias provenía olor a combustible y que el agua tenía un sabor raro.

De la investigación surge que los hidrocarburos tuvieron acceso a la red de distribución desde una fuente externa al sistema de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA). Funcionarios de la Procuraduría sometieron un requerimiento a la agencia para que les informaran las acciones y medidas de mitigación realizadas por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) para atender este incidente. Según la Autoridad, estos inmediatamente se comunicaron con los residentes de la urbanización, instalaron válvulas de desagües, cambiaron los de contadores, realizaron muestreos, instalaron mecanismos para prevenir el retro flujo en la línea de distribución y abastecimiento de agua, entre otros. La AAA no logró identificar el origen de la fuente de contaminación, sin embargo, continuaron realizando los trabajos de desagües y muestreos en la comunidad.

La agencia identificó una residencia en particular que aún se le detectaba trazas de hidrocarburos en las muestras de agua, por lo que intensificaron los esfuerzos para realizar desagües y limpieza en la residencia. De igual manera, la Autoridad nos informó que el resto de las residencias habían mostrado consistencia en varios muestreos de no detección de presencia de hidrocarburos. La AAA procedió a comunicarle a los residentes de la urbanización, que el agua estaba apta para el consumo humano.

El agua potable es esencial e imprescindible para que la vida misma sea posible sobre la faz de la tierra. Es mucho más que un bien, un recurso o una mercancía. El agua potable es un recurso vital para el ser humano, y el derecho al agua potable y al saneamiento forma parte integral de los derechos humanos

reconocidos en los diferentes eventos internacionales. Nunca se ha considerado el agua como lo que realmente es: un bien común universal, patrimonio vital de la humanidad. El acceso al agua debe ser considerado como un derecho básico, individual y colectivamente inalienable.



**OMBUDSMAN**  
1 9 7 7  
Gobierno de Puerto Rico

En otro caso, la Escuela Elemental Santa Rita, ubicada en la Carretera 181, K-17 Santa Rita, del Municipio de Gurabo estaba confrontando problemas con el pozo séptico, debido a la falta de mantenimiento, o sea que no se realizaba el vaciado como corresponde, ocasionando desbordes de aguas sanitarias en el plantel escolar.

Al intervenir la Procuraduría, el Departamento de Salud, le informó que luego de realizar la inspección, se comprobó la existencia de aguas estancadas frente al comedor y en los alrededores de los salones, además de observar servicios sanitarios, sin servicio de agua potable, y el recipiente de almacenaje de desperdicios sólidos en mal estado.

La Procuraduría intervino debido a la preocupación de que estos estudiantes están expuestos a contraer enfermedades patógenas que se transmiten por el agua. La presencia de contaminación fecal indica que existe riesgo potencial para la salud de los estudiantes expuestos a esta agua.

Por motivo de salubridad se logró que el Director Escolar orientara a todo el personal de mantenimiento y al personal del área del comedor de la escuela sobre el problema con el contenedor de basura. De igual manera, fueron reparados los salideros existentes en la escuela por la Oficina de Mantenimiento de Escuelas. Además, el propio Director Escolar se comprometió a supervisar y dar seguimiento al vaciado del pozo séptico dos veces en semana para prevenir y evitar los desbordamientos.

Los planteles escolares tienen necesariamente que mantenerse libre de toda contaminación, debido a que en el mismo se manifiestan los estudiantes. Es un derecho de todo estudiante contar con un ambiente libre de contaminación, que asegure salubridad y un bienestar para su desarrollo.







OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURÍA  
ESPECIALIZADA EN  
ASUNTOS ENERGÉTICOS  
E HIDROLÓGICOS

# PROCURADURÍA ESPECIALIZADA ASUNTOS ENERGÉTICOS E HIDROLÓGICOS

AÑO FISCAL

2011-2012

## CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3.Vida	0	0	0	0
4.Integridad	0	0	0	0
5.Honor	0	0	0	0
6.Intimidad	0	0	0	0
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9.Comunicación	0	0	0	0
10.Reunión	0	0	0	0
11.Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
13.Propiedad	0	1	0	1
14.Empresa	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
15.Trabajo	1	0	0	1
16.Sindicación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
17.Educación	0	0	0	0
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	0	0	0	0
20.Vivienda	124	424	0	548
21.Medio Ambiente	0	0	0	0
22.Familia	0	0	0	0
23.Consumo	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>424</b>	<b>0</b>	<b>548</b>
24.Niñez y Adolescencia	0	0	0	0
25.Personas de Edad Avanzada	0	0	0	0
26.Discapitados	0	0	0	0
27.Reclusos	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
28.Transparencia	2	4	3	9
29.Procedimiento	0	0	0	0
30.Eficacia	0	1	1	2
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
31.Mujer	2	0	0	2
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>431</b>	<b>4</b>	<b>564</b>

<b>Agencia</b>	<b>Cantidad</b>
Autoridad Energía Eléctrica	279
Autoridad de Acueductos Alcantarillados	281
Entidad Privada	3
Municipio	1
Total	564

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** PSB 12-00108-720

**Agencia:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

**Asunto:** Facturación Estimada

**Derecho:** Derechos Sociales / Consumo

Ciudadana que posee residencia en Ponce, la cual se encontraba deshabitada, se querrela de que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) le está facturando por estimados, sin visitar la residencia para tomar lectura. En tres ocasiones, personal de la AAA la han llamado, solicitándole la ubicación del lote. Para el 2010, la Autoridad le envió factura retroactiva, estimada y con consumo incorrecto sin tener servicio de agua. La ciudadana visitó la Oficina de la AAA en Ponce para indicar que nunca tuvieron servicio y que deseaba cerrar la cuenta, para lo cual le contestaron que si cerraba la cuenta la investigación no procedía. En febrero de 2011, le enviaron una carta indicándole que habían inspeccionado el contador y lo encontraron funcionado. A pesar de que apeló la determinación, nunca le contestaron la misma ni le efectuaron los ajustes.

Funcionarios de la Procuraduría procedieron a radicar el caso y luego de múltiples gestiones y reuniones con funcionarios de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, le notificaron que se habían efectuado múltiples ajustes a la cuenta, quedando un balance de \$545.91.

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** PSB 12-00349-710

**Agencia:** Autoridad de Energía Eléctrica

**Asunto:** Cobro Indebido

**Derecho:** Derechos Básicos / Igualdad

Ciudadano alquiló un local para negocio de venta de productos del tabaco, sombreros, bastones y otra mercancía. Al solicitar la instalación del servicio de energía eléctrica, le indicaron que debía asumir la deuda del dueño anterior, por el concepto de “going concern” (negocio en marcha). Además, de indicarle que asumiera la referida deuda le comunicaron que de no hacer el plan de pago, le cortarían el servicio, razón por la que el ciudadano accede a firmar plan de pago. Para octubre del 2011, el ciudadano visitó la Oficina del Ombudsman, ya que entendía que no era justo el pago que estaba realizando a la Autoridad de Energía Eléctrica. En consulta con el Procurador de Pequeños Negocios, éste indicó que para el 2009 ese concepto de “going concern” fue eliminado en un memo emitido por la AEE. Personal de la regional de la AEE identificó el formulario y le indicó al ciudadano que pasara por la Oficina a firmar el documento para realizar la investigación, ya que él no tenía ninguna relación con dueño anterior. Se orientó al ciudadano y éste cumplió con lo requerido por la Agencia. Para el 8 de febrero de 2011, el ciudadano denunció que aún le estaban cobrando el plan de pago por concepto de deuda anterior de dueño del Negocio (“going concern”), que no le han cancelado el plan de pago, ni le han concedido crédito alguno por todo lo que ha pagado, habiéndose demostrado que el cobro no procedía.

Luego de múltiples gestiones por la Procuraduría, la Autoridad procedió a revertirle el plan de pago al ciudadano, por la cantidad de 41,640.32, quedando un balance de \$500.26.



OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURÍA  
ESPECIALIZADA EN  
SISTEMAS DE  
SEGURIDAD Y BANCO  
DE INFORMACIÓN DEL  
GOBIERNO

# PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN SISTEMAS DE SEGURIDAD Y BANCO DE INFORMACIÓN DEL GOBIERNO

**AÑO FISCAL**

**CASOS POR DERECHOS**

**2011-2012**

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3. Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	2	2	0	4
7. Desplazamiento	0	0	0	0
8. Pensamiento	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
9. Comunicación	0	0	0	0
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12. Participación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
13. Propiedad	0	0	0	0
14. Empresa	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
15. Trabajo	0	0	0	0
16. Sindicación	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
17. Educación	0	0	0	0
18. Cultura	0	0	0	0
19. Salud	0	0	0	0
20. Vivienda	0	0	0	0
21. Medio Ambiente	0	0	0	0
22. Familia	0	0	0	0
23. Consumo	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
24. Niñez y Adolescencia	0	0	0	0
25. Personas de Edad Avanzada	0	0	0	0
26. Discapacitados	0	0	0	0
27. Reclusos	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
28. Transparencia	0	0	0	0
29. Procedimiento	0	0	0	0
30. Eficacia	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
31. Mujer	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>



**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

### Agencia con Reclamaciones Recibidas:

Agencia	Cantidad
Departamento de Transportación y Obras Públicas	2
Total	2

## CASOS RELEVANTES

**Núm. Caso:** PSI 12-00001-170

**Agencia:** Departamento de Transportación y Obras Públicas

**Asunto:** Documentación parcialmente quemada en un edificio en desuso

**Derecho:** Derechos Individuales / Intimidación

La Procuraduría de Especializada en Sistema de Seguridad y Banco de Datos de Información del la Oficina del Procurador del Ciudadano tuvo conocimiento sobre la quema de documentos referente al Tren Urbano, de nóminas que contenían el número de seguro social de ciudadanos. Esto ocurrió en un edificio en desuso, ubicado en la Ave. Muñoz Rivera, Esquina Eleonor Roosevelt, perteneciente a la Autoridad de Carreteras.

Inmediatamente los funcionarios de la Procuraduría acudieron al lugar y lograron observar las estibas de expedientes y documentación parcialmente quemados y otros que yacían por los alrededores del edificio, accesibles a cualquier transeúnte. En los documentos quemados que fueron encontrados en la primera y segunda planta del edificio, así como sus alrededores, se observaron números de seguro social de nómina personal, los cuales incluían hojas de asistencias, y anejos, tales como recetas médicas de empleados, y declaraciones de Impacto Ambiental (DIA).

Se logro sacar del edificio a miembros del grupo “Occupy of Puerto Rico” que se encontraban denunciando el acto. Esto por la peligrosidad, y el desconocimiento de las condiciones en que se encontraba dicho edificio. El Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) implementó medidas correctivas de forma inmediata. Se realizó la investigación correspondiente y el DTOP procedió a disponer correctamente de la documentación. Conjuntamente con el DTOP, funcionarios de la Procuraduría visitaron otros edificios en desuso para constatar que no tuviesen documentación alguna. En otra acción llevada a cabo por el DTOP, los edificios visitados y en desuso, fueron clausurados con bloque, varilla y cemento.

Debido a que el robo de identidad en los últimos años se ha agravado, el gobierno ha tenido que implementar leyes que garanticen la seguridad de la información sensible de las personas, penalicen a los que no cumplan con estos preceptos y concienticen a la ciudadanía de este problema.

Es un derecho que a todo individuo se le garantice la protección de la información sensible que lo identifica. Esto es un derecho fundamental, debido a que la violación del mismo no solo perjudica a la persona, sino también al Estado, además de representar pérdidas de cantidades de dinero millonarias.







**OMBUDSMAN**

1977

Gobierno de Puerto Rico



# RED DE MUJERES

AÑO FISCAL

2011-2012

## CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
<b>Derechos Básicos</b>				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	1	1	1	3
<b>Derechos Individuales</b>				
3.Vida	2	5	4	11
4.Integridad	0	1	3	4
5.Honor	0	0	0	0
6.Intimidad	0	1	2	3
7.Desplazamiento	1	2	1	4
8.Pensamiento	0	0	0	0
<b>Derechos Participación</b>				
9.Comunicación	0	6	131	137
10.Reunión	0	0	0	0
11.Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
<b>Derechos Económicos</b>				
13.Propiedad	308	404	284	996
14. Empresa	46	58	7	111
<b>Derechos Laboral</b>				
15.Trabajo	745	604	71	1,420
16.Sindicación	1	1	0	2
<b>Derechos Sociales</b>				
17. Educación	26	50	8	84
18. Cultura	0	2	0	2
19. Salud	19	84	50	153
20. Vivienda	1,189	4,762	506	6,457
21. Medio Ambiente	49	50	55	154
22. Familia	147	174	5	326
23. Consumo	9	48	106	163
<b>Derechos Colectivos</b>				
24. Niñez y Adolescencia	14	5	3	22
25. Personas de Edad Avanzada	17	43	19	79
26. Discapacitados	13	33	8	54
<b>Derechos Administrados</b>				
27. Reclusos	1	5	0	6
<b>Derechos Administrados</b>				
28. Transparencia	275	786	451	1,512
29. Procedimiento	21	68	21	110
30. Eficacia	209	518	29	756
<b>Derechos Mujer</b>				
31. Mujer	2	2	0	4
<b>Total</b>	<b>3,095</b>	<b>7,713</b>	<b>1,765</b>	<b>12,573</b>

<b>Agencia</b>	<b>Cantidad</b>
Autoridad Energía Eléctrica	761
Autoridad de Acueductos Alcantarillados	417
Departamento de Educación	351
Corporación Fondo del Seguro Estado	229
Administración Sistemas de Retiro	185
Restantes agencias	1,152
<b>Total</b>	<b>3,095</b>

**CASOS RELEVANTES**  
**Núm. Caso:** BAY 12-02513  
**Agencia:** Autoridad de Energía Eléctrica

**Asunto:** Omisión, incumplimiento de normas, planes y medidas activas a favor de la mujer

**Derecho:** Derechos de la Mujer

Dado que al presente se observaron alegaciones y evidencias sobre acciones tomadas fuera de reglamento por parte de la Autoridad de Energía Eléctrica, conforme a los términos y condiciones entre abonados y la Autoridad de Energía Eléctrica, la ciudadana solicita la intervención de la Oficina del Ombudsman para observar:

1. el cumplimiento de las debidas garantías en la adjudicación reglamentaria sobre la confidencialidad de su cuenta.
2. las protecciones del poder público dado su condición de víctima de delito por violencia doméstica - cuyo agresor es empleado de la Autoridad de Energía Eléctrica

3. Que no se violente el sistema de información a través de terceros para perjudicarla sin fundamento real alguno, y proliferar a través de empleados de la Autoridad, información falsa y de acceso privilegiado, con el propósito de afectar la reputación de la ciudadana en su entorno residencial y su estabilidad emocional, entre otros aspectos vitales.

En mérito de lo antes expuesto, para los fines de garantizar la verticalidad del proceso, la obtención de garantías de confidencialidad ampliamente establecidas por haberse adjudicado mediante orden de protección de derechos amplios de las mujeres víctimas de delito, y conforme a la orden emitida por el Tribunal, se concedieron los reclamos expuestos por el poder público de la Autoridad de Energía Eléctrica. Por este defecto se impuso arbitrariamente una tarifa comercial a la ciudadana, previo a ser notificada. Además, se le imputó tener un apartamento alquilado cuando ella está albergada. Se desprende de la información recopilada que el investigador no requirió información a la ciudadana y que está expuso al vecino interioridades de su cuenta y adjudicó unilateralmente.

Se solicitó el informe de las acciones correctivas en cuanto a la reparación de agravios ocasionados y restitución de derechos de la mujer vulnerados.

Luego de una investigación especial y la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, se restituyó la tarifa residencial, eliminando multas e imputaciones de uso indebido. Además, la división de Auditoría Interna de la Agencia comenzó una investigación en marzo del 2012 sobre los empleados involucrados, los cuales fueron amonestados. La Ciudadana solicitó una extensión de orden de protección, y la misma fue concedida por el tribunal, ordenando una vigencia de tres años.



**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

# PERSONAS DE EDAD AVANZADA

# PERSONAS DE EDAD AVANZADA

AÑO FISCAL

2011-2012

## CASOS POR DERECHOS

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
<b>Derechos Básicos</b>				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	1	1	2
<b>Derechos Individuales</b>				
3.Vida	1	3	0	4
4.Integridad	0	0	1	1
5.Honor	0	0	0	0
6.Intimidad	0	1	1	2
7.Desplazamiento	1	1	0	2
8.Pensamiento	0	0	0	0
<b>Derechos Participación</b>				
9.Comunicación	1	5	114	120
10.Reunión	0	0	0	0
11.Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
<b>Derechos Económicos</b>				
13.Propiedad	69	187	171	427
14. Empresa	8	12	2	22
<b>Derechos Laboral</b>				
15.Trabajo	77	77	6	160
16.Sindicación	0	0	0	0
<b>Derechos Sociales</b>				
17. Educación	0	2	0	2
18. Cultura	0	2	0	2
19. Salud	3	13	26	42
20. Vivienda	560	2,212	283	3,055
21. Medio Ambiente	25	30	35	90
22. Familia	2	8	0	10
23. Consumo	2	13	74	89
<b>Derechos Colectivos</b>				
24. Niñez y Adolescencia	1	1	0	2
25. Personas de Edad Avanzada	13	33	13	59
26. Discapacitados	2	8	4	14
27. Reclusos	0	0	0	0
<b>Derechos Administrados</b>				
28. Transparencia	70	250	224	544
29. Procedimiento	6	22	13	41
30. Eficacia	52	117	10	179
<b>Derechos Mujer</b>				
31. Mujer	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>893</b>	<b>2,998</b>	<b>978</b>	<b>4,869</b>

<b>Agencia</b>	<b>Cantidad</b>
Autoridad Energía Eléctrica	352
Autoridad de Acueductos Alcantarillados	222
Corporación Fondo del Seguro Estado	49
Administración Sistemas de Retiro	37
Administración de Familias y Niños	26
Restantes agencias	207
<b>Total</b>	<b>893</b>

**CASOS RELEVANTES**  
**Núm. Caso:** BAY-12-00263

**Agencia:** Departamento de la Familia,  
Administración de Familias y Niños

**Asunto:** Omisión de centros de cuidado o de hogares de  
Personas de Edad Avanzada

**Derecho:** Derecho Colectivo de Tercera Edad

Se refirió con urgencia la solicitud de intervención por parte de una Trabajadora Social del Hospital Universitario de Adultos, el caso de un ciudadano de edad avanzada. Por condición cardiaca fue recluido y estabilizado, pasados más de 30 días fue dado de alta y el familiar más cercano, su sobrina, no contaba con facilidades para tener la persona encamada en su hogar.

El paciente quedaría encamado sin poderse valerse por si mismo, vivía con un hermano mayor, quien es paciente de múltiples condiciones. La Trabajadora Social indicó que la Oficina Local de Naranjito no había tomado acción desde finales de julio para su ubicación, ya que la directora de Familia en Naranjito no respondía al Hospital y tampoco a la sobrina. El paciente permaneció en un pasillo de sala de emergencia sin recibir terapias ya que había sido dado de alta.

Funcionarios de la Procuraduría dialogaron con la Trabajadora Social, a quien se le solicitó garantías para la debida atención médica del paciente, como alimentos, estabilización, cuidados de higiene y atención médica dada a la responsabilidad legal de estos. La trabajadora Social entiendo su responsabilidad y urgió intervención para ubicación del paciente. Se refirió la situación vía telefónica a la Directora Regional de la Administración de Familias y Niños, quien inicio el proceso de ubicación. Para el 29 de agosto de 2011, la Trabajadora Social, del Hospital Universitario de Adultos, y el Departamento de Salud, informaron que el ciudadano había sido ubicado en el hogar sustituto - Hogar San Gerardo Home Care, en Rexville Bayamón, bajo el Departamento de la Familia, local de Naranjito.

## **CASOS RELEVANTES**

**Núm. Caso:** BAY-12--00516

**Agencia:** Departamento de la Familia,

Administración de Familias y Niños

**Asunto:** Maltrato Institucional

**Derecho:** Derecho Colectivo de Tercera Edad

Una ciudadana vecina de una dama de edad avanzada acudió por ayuda a la Procuraduría, ya que temía por la seguridad de la anciana, al ver que no se mostraba lucida, y al no tener familiares ni tutor legal, que pudieran estar pendientes de ella. Explico que la ciudadana tenía tres (3) hijas que vivían en Estados Unidos, pero no contaban con la información sobre estas, para poder responsabilizarlas.



La ciudadana aseveraba el no estar de acuerdo con la determinación de la agencia, ya que anteriormente la anciana había firmado un relevo de responsabilidad, rechazando todas las ayudas, de manera clara consciente y férreamente. La ciudadana insistió que Oficina del Ombudsman investigara la situación profundamente ya que la longeva se encontraba débil, tenía pocos alimentos en el refrigerador y la residencia expedía olor debido a la pobre higiene. Funcionarios de la Procuraduría reclamaron del poder público, revaluaron la validación del relevo de ayudas previamente firmado por la ciudadana, y se solicitó que se asumiera jurisdicción a través de la vía judicial, para garantizar la calidad de vida y la seguridad de la anciana.



Luego de la intervención del Ombudsman procedieron a reubicar a la ciudadana a un Hogar Sustituto “Promesas de Amor” en Santa Elena, Bayamón, como resultando de la decisión del tribunal en el caso. El Departamento Familia le aporta \$198.00 y ciudadana completa el pago de hogar con su seguro social ya que recibe \$797.00, más el beneficio que recibe del PAN - \$105.00.







**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico



# LEGISLACIÓN AÑO FISCAL 2011-2012



## LEGISLACIÓN AÑO FISCAL 2011-2012

1. P. de la C. 3152	Para enmendar los Artículos 2.22 y 2.23 de la Ley Núm. 22 de 7 de enero de 2000, según enmendada, conocida como “Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico” a los fines de eximir del requisito de renovación del rótulo removible para estacionar en áreas restringidas a aquellas personas con condiciones permanentes o irreversibles, autorizar al Secretario de Transportación y Obras Públicas a eximir a un solicitante de rótulo removible del requisito de presentar certificación médica cuando la condición o impedimento sea de tal naturaleza que sea evidente a simple vista; y para establecer que en el caso de personas con condiciones permanentes o irreversibles, el rótulo removible tendrá una vigencia indefinida.	
2. P. de la C. 3469	Para crear “Ley Especial para la Aprobación de Reglamentos con Beneficios a la Ciudadanía” que las agencias, corporaciones públicas e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico deben establecer los procesos, reglas o reglamentos que le fueron encomendados en un término no mayor de noventa (90) días desde la fecha de vigencia de la ley particular a los fines que la ciudadanía puede disfrutar de los beneficios concedidos por el Poder Legislativo; toda agencia, corporación pública e instrumentalidad del Gobierno de Puerto Rico que no pueda cumplir con tal requisito debe explicar razones a la Asamblea Legislativa, a la Oficina del Gobernador y al Departamento de Estado; y otros fines.	




**OMBUDSMAN**

1977

Gobierno de Puerto Rico


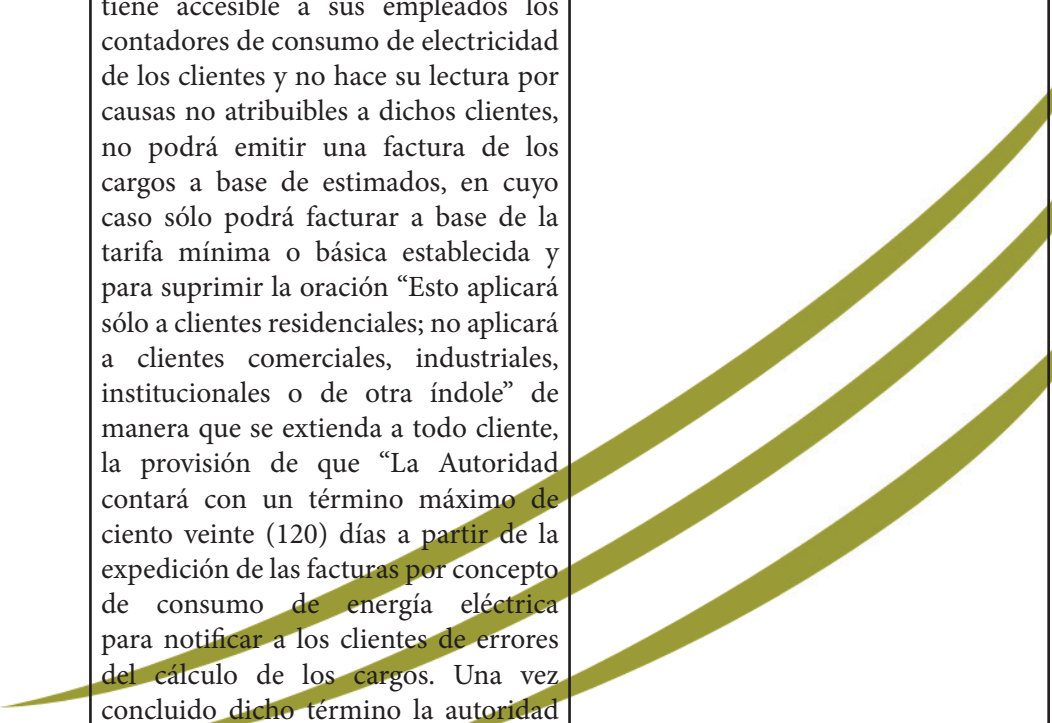
3. R. del S. 1080	<p>Para ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico, a realizar un estudio abarcador sobre los servicios de salud que actualmente se están ofreciendo en el Fondo del Seguro del Estado en Ponce, a fin de identificar aquellas acciones administrativas y legislativas que sean necesarias y convenientes para garantizar que los servicios sean ofrecidos con la mayor diligencia y accesibilidad posible.</p>	
4. P. de la C. 2090	<p>Para añadir un nuevo inciso (j) al Artículo 3 de la Ley Núm. 66 de 17 de agosto de 1989, según enmendada, conocida como “Ley Orgánica de la Administración de la Vivienda Pública de Puerto Rico”, a los fines de otorgar a la Agencia nuevas responsabilidades para con los residentes de los complejos de vivienda públicos dirigidos a mejorar su calidad de vida; y para otros fines relacionados.</p>	
5. P. de la C. 3037	<p>Para adoptar la “Ley para Viabilizar la Restauración de las Comunidades de Santurce en la Ciudad Capital”, para que el Municipio de San Juan pueda utilizar su facultad de expropiación forzosa en propiedades inmuebles que hayan sido declaradas estorbos públicos, para ser transferidas a personas que se propongan rehabilitar esos inmuebles, y que provean los fondos necesarios para la justa compensación, de manera que se propicie la restauración de las comunidades de Santurce en la Ciudad Capital.</p>	<p><b>LEY NÚM. 31 18/ENE/2012</b></p>

P. del S. 2201	Para añadir un nuevo inciso (e) al Artículo 12 y reasignar los incisos subsiguientes de la Ley Núm. 355 de 1999, según enmendada, conocida como “Ley Uniforme de Rótulos y Anuncios de Puerto Rico de 1999”, a los fines de prohibir la instalación de tableros digitales de anuncios (LED Digital Displays) que iluminen directamente un área residencial; para otros fines.	
P. de la C. 2609	Para enmendar el Artículo 17 y el Artículo 19 de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, conocida como “Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)”, a los fines de autorizar a este funcionario acudir a los Tribunales de Justicia de Puerto Rico, de por sí, para reivindicar casos que constituyan violaciones de leyes civiles y criminales, y para imponer un término o período taxativo o mandatorio para que las agencias públicas concernidas atiendan y resuelvan los señalamientos del Procurador del Ciudadano.	
P. del S. 2244	Para enmendar el Artículo 22.02 de la Ley Núm. 22-2000, según enmendada, conocida como “Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico”, a fin de conceder a los usuarios de los carriles electrónicos un término de gracia de cuarenta y ocho (48) horas para pagar los derechos de peaje, cuando se hizo uso de éstos sin el pago correspondiente.	<b>LEY NÚM. 150 4 /AGOSTO/ 2012</b>
P. de la C. 3543	Para enmendar la Ley Núm. 133 del 14 de mayo de 1937, según enmendada, a fines de añadir una Sección a la misma para requerir que toda persona que desee entrar en el convenio de matrimonio en Puerto Rico deba presentar un certificado de convicciones por violaciones a cualquiera de los estatutos de la Ley Núm. 54, conocida como la “Ley para la Prevención e Intervención contra la Violencia Domestica”, del 1989	

	<p>según enmendada, y de alguno de los contrayentes mostrar un certificado positivo de antecedentes penales referentes infracciones a cualquier disposición dentro de los parámetros la Ley Núm. 54, ambos prospectos cónyuges tendrán la obligación de tomar un taller de Prevención de Violencia Domestica, facultado por la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, como requisito para contraer matrimonio.</p>	
P. de la C. 2370	<p>Para crear la “Ley Para Establecer Salvaguardas y Garantías Para Acceder a Información Pública en Poder, Custodia y Control del Estado.</p>	
P. de la C. 3585	<p>Para crear la “Ley Especial de Tarifa de Utilidades para personas retiradas o incapacitadas que sólo perciban ingresos por concepto de Seguro Social”, con el propósito de establecer una tarifa fija de los servicios de agua y luz para las personas retiradas o incapacitadas que sólo perciban ingresos por concepto de Seguro Social; disponer para el establecimiento de los requisitos necesarios para cualificar para la obtención de la tarifa fija; y para otros fines relacionados.</p>	
RC. de la C. 1259	<p>Para ordenar a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) que desista de manera inmediata e indefinida la continuación del “Operativo Corte 10” que forma parte del Plan de Reducción de Agua No Facturada (PRANF); prohibir a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) la elaboración e implementación de programas similares a la Operación Corte 10, el cual sujeta la continuación de los servicios de agua al pago de multas y penalidades excesivas hasta tanto un Comité Especial analice la situación fiscal de la corporación pública y le presente a la Asamblea Legislativa un informe detallado que incluirá recomendaciones sobre el manejo de la facturación.</p>	

P. de la C. 3569	<p>Para adicionar un inciso (h) al Artículo 3 de la Ley Núm. 228 de 12 de mayo de 1942, según enmendada, conocida como "Ley Insular de Suministros", para disponer que cuando el Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO), por motivo de una emergencia, dicte una orden de congelación y fijación de precios de los artículos de primera necesidad, esa orden tendrá una duración de diez (10) días, contados desde la fecha de su emisión, salvo cuando el Secretario disponga una duración menor o mayor.</p>	
RC. de la C. 126	<p>Para ordenar a la Autoridad Metropolitana de Autobuses que establezca una ruta de guagua a través del Expreso Luis Muñoz Rivera en el Municipio de San Juan desde la Estación Sagrado Corazón del Tren Urbano hasta el Viejo San Juan.</p>	
P. de la C. 2092	<p>Para añadir un tercer párrafo al Artículo 6 de la Ley Núm. 173 de 31 de agosto de 1996, según enmendada, el cual crea el Programa de Subsidio de Arrendamiento y Mejoras para Viviendas a Personas de Mayor Edad con Ingresos Bajos, a los fines de disponer que el Secretario de la Vivienda remita informes anuales al Gobernador y a la Asamblea Legislativa de Puerto Rico sobre el funcionamiento y progreso del Programa..</p>	
P. de la C. 3627	<p>Para añadir un nuevo inciso d y reenumerar los actuales incisos (d) y (e) como (e) y (f), respectivamente, en la Sección 22 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como "Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico", a los fines de que toda instalación pública que sea utilizada con fines pecuniarios no gozará de subsidios o créditos en su factura por consumo de energía eléctrica adicionales que los que tuviera derecho cualquier entidad privada que realice negocios de igual naturaleza; y para otros fines.</p>	



<p>P de la C. 3631</p>	<p>Para enmendar el primer párrafo del Artículo 3.14 de la Ley 22-2000, según enmendada, conocida como “Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico”, a los fines de disponer que corresponderá a las personas de setenta (70) años en adelante renovar la licencia para conducir en términos sucesivos de dos (2) años; y para otros fines relacionados.</p>	 <p><b>OMBUDSMAN</b> 1 9 7 7 Gobierno de Puerto Rico</p>
<p>P. de la C. 3643</p>	<p>Para adicionar un nuevo subinciso (11) al inciso (a) de la Sección 1033.15 de la Ley 1-2011, según enmendada, conocida como “Código de Rentas Internas para un Nuevo Puerto Rico”, a los fines de conceder una deducción especial a individuos por concepto de gastos incurridos en la compra e instalación de sistemas de seguridad en las residencias; y para otros fines relacionados.</p>	
<p>P. del S. 2307</p>	<p>Para enmendar segundo párrafo del inciso (1) de la Sección 6 de la Ley Núm.83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como “Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico”, a los fines de establecer que en aquellos casos en que la Autoridad tiene accesible a sus empleados los contadores de consumo de electricidad de los clientes y no hace su lectura por causas no atribuibles a dichos clientes, no podrá emitir una factura de los cargos a base de estimados, en cuyo caso sólo podrá facturar a base de la tarifa mínima o básica establecida y para suprimir la oración “Esto aplicará sólo a clientes residenciales; no aplicará a clientes comerciales, industriales, institucionales o de otra índole” de manera que se extienda a todo cliente, la provisión de que “La Autoridad contará con un término máximo de ciento veinte (120) días a partir de la expedición de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica para notificar a los clientes de errores del cálculo de los cargos. Una vez concluido dicho término la autoridad no podrá reclamar cargos retroactivos por concepto de errores en el cálculo de</p>	

	<p>los cargos retroactivos por concepto de errores en el cálculo de los cargos, tales como aquellos de índole administrativo, operacional o de la lectura errónea de los contadores de consumo de electricidad”.</p>	
P. del S. 2308	<p>Para enmendar el inciso (i) de la Sección 4 de la Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según enmendada, conocida como la “Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico”, a los fines de establecer que en aquellos casos en que la Autoridad tiene accesible a sus empleados los contadores de consumo de agua de los clientes y no lleva a cabo su lectura por causas no atribuibles a dichos clientes, no podrá emitir una factura a base de estimados, en cuyo caso, solo podrá facturar a base de la tarifa mínima o básica establecida.</p>	
P. de la C. 3647	<p>Para enmendar el inciso (c) y añadir los nuevos incisos (x) y (y) a la Sección 6 de la Ley Núm. 83 del 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como “Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico”; añadir un nuevo inciso (c) al Artículo 22 de la Ley Núm. 115 de 2 de junio de 1976, según enmendada, conocida como la “Ley del Colegio de Peritos Electricistas de Puerto Rico”; y enmendar la Sección 12 de la Ley Núm. 319 de 15 de mayo de 1938, según enmendada, conocida como la “Ley del Colegio de Ingenieros y Agrimensores de Puerto Rico”; a los fines de brindarle la autoridad al Director Ejecutivo de la Autoridad de Energía Eléctrica a imponer sanciones administrativas,</p>	



**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

**LEY NÚM. 238**  
**11/DIC/2011**

aumentar las sanciones por alteración al sistema eléctrico o instalaciones diseñadas para impedir la medición correcta del consumo; brindarle la autoridad al Director Ejecutivo de la Autoridad de Energía Eléctrica a remitir toda evidencia a las Juntas Examinadoras y colegios profesionales correspondientes cuando sea uno de sus miembros quien altere los contadores eléctricos o realice instalaciones que tengan el efecto de impedir la medición correcta del consumo; definir tal práctica como ejercicio ilegal de la profesión y disponer la revocación de licencias o certificados como la sanción disciplinaria correspondiente; y para otros fines.

P. de la C. 3613

Para establecer la “Ley de Responsabilidad Institucional por Servicio Energético Continuo para Clientes Residenciales en Puerto Rico”, establecer la política pública; disponer fórmula de ajuste tarifario por interrupción de servicio eléctrico; establecer deberes y responsabilidades de la Autoridad de Energía Eléctrica; establecer sistema mecanizado de ajuste y reclamación; disponer sobre informes al Gobernador, la Asamblea Legislativa y a la Oficina del Procurador del ciudadano; disponer sobre informes al Gobernador, la Asamblea Legislativa y a la Oficina del Procurador del ciudadano; a fin de viabilizar la misión institucional de la Autoridad de Energía Eléctrica de proveer un servicio eléctrico eficiente, responsable y continuo a los clientes residenciales de dicha corporación pública, disponiendo n sistema de ajuste tarifario cuando el sistema eléctrico sea interrumpido; y para otros fines.

<p>P. del S. 2292</p>	<p>Para enmendar el apartado (b) (1) de la Sección 22 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como “Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico”, a fin de aumentar el ajuste por concepto del precio promedio anual de combustible hasta un precio máximo de noventa (90) dólares por barril a como crédito parcial en la factura de todo abonado bajo tarifa residencial de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (AEE).</p>	
<p>P. de la C. 3559</p>	<p>Para enmendar el Artículo 11 inciso (a) del Capítulo II de la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, conocida como “Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996”, según enmendada, para crear un Fondo Restringido que se conocerá como “Fondo Restringido de la Reserva de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones” a fin de que se pueda cumplir cabalmente con el requisito de fondos de reserva dispuesto en ley; y para otros fines.</p>	
<p>P. del S. 2312</p>	<p>Para establecer la “Ley Anti-Discrimen Comercial”, a los fines de declarar como política pública del Gobierno de Puerto Rico la protección de los consumidores sobre prácticas discriminatorias de empresas de los cincuenta (50) estados de la Nación que hacen negocios en Puerto Rico; disponer que el Gobierno de Puerto Rico no hará negocios con empresas que discriminen con los consumidores puertorriqueños; añadir el inciso (cc) al Artículo 6 de la “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor”, Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, a los fines de facultar al Secretario a establecer la “Oficina de Anti-Discrimen Comercial”; para otros fines relacionados.</p>	



P. de la C. 3658	<p>Para establecer la “Ley Anti-Discrimen Comercial”, a los fines de declarar como política pública del Gobierno de Puerto Rico la protección de los consumidores sobre prácticas discriminatorias de empresas de los cincuenta (50) estados de la Nación que hacen negocios en Puerto Rico; disponer que el Gobierno de Puerto Rico no hará negocios con empresas que discriminen con los consumidores puertorriqueños; añadir el inciso (cc) al Artículo 6 de la “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor”, Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, a los fines de facultar al Secretario a establecer la “Oficina de Anti-Discrimen Comercial”; para otros fines relacionados.</p>	
P. del S. 2357	<p>Para enmendar el inciso (i) de la Sección 4 de la Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según enmendada, conocida como “Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico”, a los fines de prohibir, como práctica de cobro y apremio, informar a las agencias de crédito (“Credit Bureaus”) las cuentas de sus clientes residenciales; y para otros fines.</p>	
P. del S. 2355	<p>Para añadir los incisos (e) y (f) del Artículo 2 y un nuevo Artículo 3A a la “Ley para la Compra de Textos Escolares” a los fines de establecer que toda escuela privada autorizada a operar en Puerto Rico aceptará para el uso de sus estudiantes, las ediciones anteriores de los libros de texto, según definidos en la referida Ley, cuya edición más adelantada contenga únicamente cambios cosméticos y/o de estilo y para imponer penalidades.</p>	

P. de la C. 3663	<p>Para enmendar el inciso (l) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como la “Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico”, con el propósito de establecer que el cómputo del Ajuste por la Compra de Combustible y del Ajuste por la Compra de Energía, corresponderán exclusivamente a los costos asociados con la compra de combustible y la compra de energía; para prohibir el uso, en el cálculo del Ajuste por la Compra de Energía, de costos indirectos relacionados con la generación de energía en las instalaciones de la propia Autoridad; para disponer que la Autoridad sólo podrá recuperar de los abonados los costos incurridos por pérdidas de energía eléctrica generada, pero no facturada, hasta un máximo de diez por ciento (10%) anual, la diferencia la Autoridad la pagará de fondos discrecionales, como aquellos destinados a aumentos y beneficios marginales de sus ejecutivos, gastos de publicidad y otros que no afecten los compromisos laborales, programáticos ni financieros de la corporación pública; y para otros fines relacionados.</p>	
RC. de la C. 1310	<p>Para decretar una amnistía de sesenta (60) días contados a partir de la aprobación de esta Resolución Conjunta, en la obligación del pago de intereses, penalidades y recargos acumulados por concepto de la aplicación de multas administrativas impuestas por parte de la Autoridad de Energía Eléctrica, a toda aquella persona que durante dicho periodo altere o haya alterado el sistema eléctrico de forma tal que no pueda hacerse su medición de consumo real, a los únicos fines de que dichas personas puedan legalizar su estado de abonado de la corporación; requerir a la referida corporación pública la eliminación de dicha multa; facultarla para adoptar la reglamentación que se entienda pertinente según lo aquí establecido; y para otros fines relacionados.</p>	



P. de la C. 3617


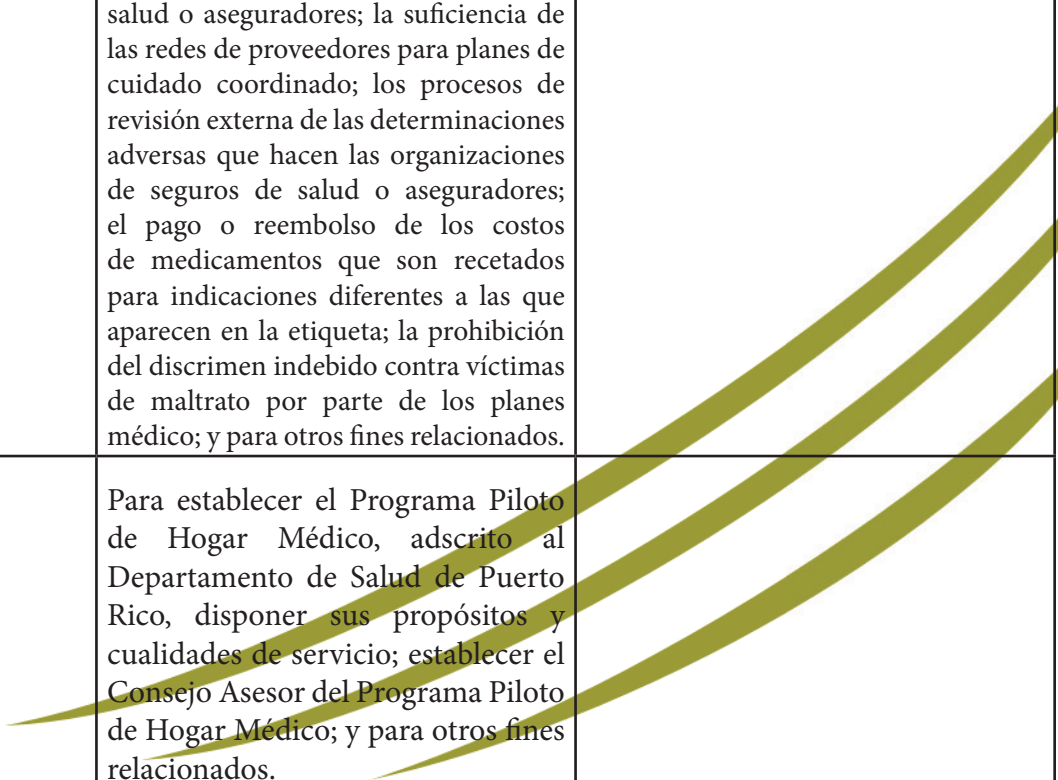
Para añadir el inciso (cc) al Artículo 6 de la Ley Núm. 5 del 23 de abril de 1973, según enmendada, conocida como la “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor” a los fines de concederle al Departamento de Asuntos al Consumidor (DACO), jurisdicción primaria exclusiva para dilucidar pleitos de clase que presenten los consumidores por violaciones a las disposiciones de esta Ley, Ordenes emitidas por el Secretario, leyes y reglamentos que administra el Departamento o su Reglamento.

P. de la C. 3660

Para crear la “Ley de Reforma del Sistema de Subsidios de la Autoridad de Energía Eléctrica”, a los fines de brindarle estabilidad financiera a la corporación pública y reducir la carga económica que el sistema de subsidios actual le impone a los abonados de la clase media asalariada que no gozan de créditos o subsidios en sus facturas de luz; enmendar el inciso (b) de la Sección 22 de la Ley 83-1941, según enmendada, enmendar el Artículo 1 de la Ley Núm. 61-1992, según enmendada, enmendar el segundo y tercer párrafos del inciso (c) de la Sección 22 de la Ley 83-1941, según enmendada, enmendar el Artículo 1 de la Ley Núm. 101-1985, según enmendada, enmendar los incisos 1 y 2 del Artículo 2 de la Ley 101-1985, según enmendada, añadir un inciso 3 al Artículo 2 de la Ley 101-1985, según enmendada, enmendar el Artículo 3 de la Ley 101-1985, según enmendada, derogar el Reglamento 7954 del 6 de diciembre de 2010, enmendar el inciso (e) (5) de la Sección 5 del Artículo 1 de la Ley 73-2008, según enmendada, enmendar el Artículo 5 de la Ley 69-2009, según enmendada, enmendar el Artículo 1 de la Ley 169-2004, según enmendada; y para otros fines relacionados.

P. de la C. 3704	Para crear la “Ley de Recobro de Envases de Bebidas”; disponer el pago de un depósito por la venta de los envases de bebidas; disponer el reembolso de dicho depósito con la devolución de los envases; facultar al Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor a promulgar reglamentos para la aplicación de esta ley; disponer sobre la utilización de los depósitos no reclamados; disponer penalidades y para otros fines.	
P. de la C. 3705	Para derogar la Ley Núm. 10 de 26 de abril de 1994, según enmendada, conocida como “Ley para Reglamentar el Negocio de Bienes Raíces y la Profesión de Corredor, Vendedor o Empresa de Bienes Raíces en Puerto Rico”; para crear la “Ley Reguladora del Negocio de Bienes Raíces de Puerto Rico”; y para otros fines relacionados.	
RC. de la C. 1315	Para ordenar al Director Ejecutivo de la Autoridad de Energía Eléctrica a enmendar el Reglamento Núm. 7982 de 13 de febrero de 2011, según enmendado, conocido como “Reglamento de Términos y Condiciones Generales para el Suministro de Energía Eléctrica”, a los fines de que elimine el requisito de presentar Permiso de Uso expedido por la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe) o el municipio autónomo correspondiente a los solicitantes de nuevo servicio residencial, en consideración a que ya requiere la presentación de una certificación de instalación eléctrica, el cual se obtiene a través de un perito electricista con licencia vigente.	



<p>P. de la C. 3716</p>	<p>Para añadir una la sección 6A a la Ley Núm. 83 el 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como “Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico”, a los fines de declarar como política pública la explotación de las subsidiarias de la Autoridad de Energía Eléctrica con el fin de que los beneficios económicos que se deriven de éstas se transformen en reducciones en las facturas de los abonados y que se le ofrezca a los abonados y el propio gobierno servicios a un menor costo.</p>	 <p><b>OMBUDSMAN</b> 1 9 7 7 Gobierno de Puerto Rico</p>
<p>P. de la C. 3710</p>	<p>Para enmendar la Ley 194-2011, conocida como “Código de Seguros de Salud de Puerto Rico”, a los fines de añadir nueve (9) nuevos capítulos que regulan la forma en que se maneja, utiliza y divulga la información de salud de las personas cubiertas o asegurados; la operación en Puerto Rico de las organizaciones de servicios de salud limitados; la verificación de credenciales de los profesionales de la salud; los procesos de mejora de calidad en las organizaciones de seguros de salud o aseguradores; los procesos de revisión de utilización y determinación de beneficios que llevan a cabo las organizaciones de seguros de salud o aseguradores; la suficiencia de las redes de proveedores para planes de cuidado coordinado; los procesos de revisión externa de las determinaciones adversas que hacen las organizaciones de seguros de salud o aseguradores; el pago o reembolso de los costos de medicamentos que son recetados para indicaciones diferentes a las que aparecen en la etiqueta; la prohibición del discrimen indebido contra víctimas de maltrato por parte de los planes médico; y para otros fines relacionados.</p>	<p><b>LEY NÚM. 203</b> <b>23/AGOSTO/2012</b></p>
<p>P. del S. 1208</p>	<p>Para establecer el Programa Piloto de Hogar Médico, adscrito al Departamento de Salud de Puerto Rico, disponer sus propósitos y cualidades de servicio; establecer el Consejo Asesor del Programa Piloto de Hogar Médico; y para otros fines relacionados.</p>	

RC. de la C. 1333	Para ordenar a la Oficina del Procurador de la Salud a reabrir su oficina regional de la Región Oeste en la ciudad de Mayagüez.	
P. del S. 2380	Para enmendar el Artículo 2, Artículo 4, Artículo 6, Artículo 9, Artículo 10 y Artículo 11 de la Ley 164-2011, conocida como “Ley de Protección al Consumidor de Hipotecas Inversas”, a fin de realizar correcciones técnicas a estos Artículos y atemperar sus disposiciones con las leyes federales y otras leyes administradas por la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras; y para otros fines.	<b>LEY NÚM. 143 20/JULIO/2012</b>
P. de la C. 3473	Para enmendar el inciso (r) del Artículo 2.43 de la Ley Núm. 22 de 7 de enero de 2000, según enmendada, conocida como “Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico”, a los fines de aclarar las condiciones bajo las cuales se podrán otorgar permisos provisionales para la movilización de vehículos de motor de su localización cuando sus permisos se encuentren vencidos; y para otros fines relacionados.	
RC. de la C. 1330	Para ordenar al Departamento de Transportación y Obras Públicas de Puerto Rico confeccionar y expedir un marbete conmemorativo al autismo; requerirle al Secretario de Hacienda a que, en coordinación con el Secretario de Transportación y Obras Públicas y los proveedores de servicio de cobro de pagos de marbetes,	

**RESOLUCIÓN CONJUNTA  
NÚM.40  
15/MARZO/2012**

establezca un procedimiento que permita a los ciudadanos durante el período en que se emiten los marbetes conmemorativos al autismo, realizar, junto al pago correspondiente a la renovación del marbete, un donativo por la cantidad de un (1) dólar, para el Centro de Desarrollo Integral y Capacitación Para la Vida Independiente de Niños y Jóvenes con el Desorden del Espectro de Autismo, Inc.; y para otros fines relacionados.

R. del S. 2361

Para ordenar a la Comisión de Urbanismo e Infraestructura del Senado de Puerto Rico, a que investigue el conjunto de problemas que vienen confrontando los ciudadanos que residen en la Urbanización La Ceiba, en la jurisdicción del Barrio Cacao del municipio de Quebradillas.

P. de la C 3736

Para requerir a todos los aseguradores, organizaciones de servicios de salud constituidas, planes de seguros y asociaciones con fines no pecuniarios, que suscriben seguros de servicios de salud en Puerto Rico, que incluyan, como parte de sus cubiertas, el servicio de intérprete de lenguaje de señas a personas que sean sordos, con pérdida auditiva o impedimentos del habla, cuando acudan a citas médicas debidamente concertadas con anterioridad.

P. del S. 2390

Para ordenar al Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) a realizar una campaña de orientación en alianza con la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, dirigida a compradores de equipos de comunicación para el uso de niños

	<p>y adolescentes en torno al uso responsable de estos equipos tecnológicos con énfasis en las medidas básicas para mantener la comunicación segura y el uso apropiado de los medios cibernéticos, el acceso seguro a la red de Internet, la divulgación de datos personales, la aceptación de llamadas de extraños, así como cualquier otro factor de seguridad identificado en torno al uso apropiado de esta tecnología de comunicaciones por niños y adolescentes; y para otros fines.</p>	
<p>P. de la C. 3629</p>	<p>Para enmendar la Ley Núm. 86-1995, mejor conocida como Ley de Seguro, Coaseguro y Reaseguro de Hipotecas, con el propósito de denominarle como “Ley Especial para el Aseguramiento de Viviendas Hipotecadas”; ampliar su aplicación a propiedades inmuebles residenciales; autorizar el cobro de primas; ingresar recursos al Fondo de Reserva de Viviendas Hipotecadas Aseguradas; cubrir casos por cesantías, muerte, incapacidad, emergencia, entre otros; cubrir porciones de ahorros de utilidades cuando se trate de una vivienda inteligente y/o eco eficiente; fijar requisitos de cualificación y parámetros de cobertura; autorizar auxilio previo a ejecución hipotecaria; limitar el reclamo de beneficios por el acreedor; incrementar la salvaguarda crediticia del Estado; y para otros fines relacionados.</p>	
<p>R. del S. 1797</p>	<p>Para ordenar a las Comisiones de Banca y Asuntos del Consumidor; y de Urbanismo e Infraestructura del Senado de Puerto Rico, a que estudien la viabilidad y conveniencia de la implantación en Puerto Rico del programa de financiamiento para hipotecas aseguradas por la FHA, llamado Hipotecas para la Eficiencia Energética (Insured Energy Efficient Mortgages, EEM), auspiciado por el United States Department of Housing and Urban Development (HUD),</p>	



	<p>y los beneficios que tal producto hipotecario puede representar en el desarrollo de hogares más eficientes en términos del uso y conservación de energía en la Isla.</p>	
P. del S. 2384	<p>Para enmendar los artículos 1, 2 y 3 de la Ley Núm. 62- 1993, conocida como “Ley para Reglamentar la Publicidad y Promoción de Todo Producto Elaborado con Tabaco” con el fin de reglamentar la publicidad de bebidas alcohólicas y cualquier producto derivado del alcohol para el consumo humano; establecer la distancia entre dicha publicidad y los predios de una escuela pública o privada; y prohibir la publicidad o promoción comercial de bebidas alcohólicas en cines, salas de teatro y parques.</p>	
P. del S. 2304	<p>Para añadir dos nuevos Artículos 15 y 16 a la Ley Núm. 148 de 8 de agosto de 2006, según enmendada, mejor conocida como Ley de Transacciones Electrónicas, y reenumerar los subsiguientes, a los fines de instituir garantías adicionales para los consumidores de transacciones electrónicas de transferencias de fondos, y establecer los deberes y responsabilidades de todas las partes relacionadas a dichas transacciones.</p>	
P. del S. 2293	<p>Para establecer y desarrollar regulaciones a los comercios que importan, venden, mercadean o distribuyen las herramientas especializadas de Cerrajería, al igual que la práctica de la Cerrajería en Puerto Rico.</p>	


R. del S. 2386	Para ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico, a realizar una investigación y estudio sobre los cargos que realizan a sus clientes, las compañías de teléfonos móviles (celulares) o fijos; de servicios de cable o Internet; o de otro servicio o productos similar, ya sea alámbrico o inalámbrico; así como de televisión o teléfono o Internet por satélite en Puerto Rico.	
P. de la C. 3812	Para añadir un tercer párrafo al Artículo 2 de la Ley 146-1995, según enmendada, la cual crea el “Registro de Contratistas” adscrito a la Oficina de Construcción del Departamento de Asuntos del Consumidor, a los fines de que la Agencia publique en su página de Internet información relativa a cualquier querrela, queja o denuncia que se genere contra un contratista por razón de incumplimiento y la determinación del Departamento sobre cada caso.	
P. del S. 2467	Para enmendar el Artículo 30.050 de la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como “Código de Seguros de Puerto Rico”, a los fines de aclarar el alcance y contenido de algunas disposiciones relacionadas con el pago de reclamaciones por servicios de salud.	<b>LEY NÚM. 265 25/SEPT/2012</b>
R. del S. 1720	Para ordenar a las Comisiones de Desarrollo del Oeste; y de Recursos Naturales y Ambientales del Senado de Puerto Rico a realizar un estudio sobre la necesidad y conveniencia de establecer un paseo tablado en polipropileno, en la comunidad San José, ubicada en la Carretera PR-102 del Municipio de Mayagüez, como alternativa para el desalojo de la comunidad en caso de eventos atmosféricos que ponga en peligro la vida de los residentes.	



R. del S. 1816	<p>Para ordenar a la Comisión de Urbanismo e Infraestructura del Senado de Puerto Rico, a realizar un estudio abarcador sobre el aumento en la falsificación de marbetes de vehículos de motor en Puerto Rico, a fin de identificar aquellas acciones administrativas y legislativas necesarias y convenientes para evitar dicha práctica.</p>	
P. del S. 2469	<p>Para enmendar el inciso (e) del Artículo 7.09 de la Ley Núm. 22-2000, según enmendada, conocida como “Ley de Vehículos y Tránsito en Puerto Rico”, a fin de disponer que un agente del orden público deberá requerir a una persona que se someta a una prueba inicial del aliento o prueba a ser practicada en el lugar de la detención, con el propósito de determinar el contenido de alcohol y la presencia de drogas o sustancias controladas en su cuerpo, si alguno, cuando tenga motivos fundados para creer que la misma se hallaba conduciendo o haciendo funcionar un vehículo de motor involucrado en un accidente, resultante en la muerte o grave daño corporal a otro ser humano; y que ésta causó o contribuyó al accidente.</p>	
P. del S. 2461	<p>Para enmendar el inciso (b) y añadir un inciso (k) a la Sección 3 y el inciso (a) de la Sección 4 de la Ley Núm. 95 de 29 de junio de 1963, según enmendada, conocida como Ley de Beneficios de Salud para Empleados Públicos, a los fines de autorizar al (a la) Procurador(a) del Ciudadano del Gobierno de Puerto Rico, a contratar directamente con los planes de seguros de servicios de salud a nombre de, y para beneficio de los empleados y funcionarios de la Oficina del Procurador del Ciudadano, mediante la exclusión de los funcionarios y empleados de la Oficina del Procurador del Ciudadano de la definición de dicha Ley.</p>	

R. del S. 1815	Para ordenar a las Comisiones de Urbanismo e Infraestructura; y de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico, a realizar un estudio abarcador sobre la efectividad de la Ley Núm. 69- 2009, conocida como “Ley Especial de Justicia Tarifaria de Utilidades para Residenciales Públicos”, a fin de identificar aquellas acciones administrativas y legislativas que sean necesarias y convenientes para garantizar que cumpla con los propósitos por los cuales fue aprobada.	
P. de la C. 2744	Para enmendar el inciso (b) del Artículo 2 de la Ley Núm. 48 de 22 de agosto de 1990, según enmendada, a los fines de establecer una nueva definición de hospedaje.	
P. del S. 2506	Para disponer que toda instalación de expendio de gasolina en el país provea gasohol como combustible vehicular, establecer penalidades por violaciones y ordenar al Secretario del Departamento de Asuntos del Consumidor a adoptar la reglamentación necesaria para asegurar una adecuada implantación de las disposiciones de esta ley, entre otros asuntos.	
P. de la C. 3338	Para enmendar los Artículos (2), (4), (5), (6), (8) y (9) y derogar el Artículo (10) de la Ley Núm. 402 de 9 de septiembre de 2000, según enmendada, conocida como “Ley de Garantía de Equipos de Asistencia Tecnológica”, a los fines de actualizar y atemperar dicha legislación; y para otros fines.	



R. del S. 2243	Para ordenar a la Comisión de Trabajo, Asuntos del Veterano y Recursos Humanos del Senado de Puerto Rico, a realizar una investigación exhaustiva sobre los criterios existentes para el cobro de agua y electricidad en las instalaciones que ocupan las organizaciones o entidades que agrupan a los veteranos y veteranas; y determinar los cambios necesarios para el posible cambio de factura comercial a factura residencial.	
P. del S. 2431	Para establecer la “Carta de Derechos de los Pacientes y Sobrevivientes de Cáncer”; determinar los derechos y responsabilidades con relación a los servicios de salud médico-hospitalarios y otros servicios relacionados; la administración e implementación de programas y asuntos relacionados; el financiamiento; la creación de la Junta Asesora sobre el Cuido y Tratamiento del Paciente y Sobreviviente de Cáncer; y para otros fines relacionados.	<p style="text-align: center;"><b>LEY NÚM. 275</b> <b>27/SEPT/2012</b></p>
P. de la C. 3596	Para enmendar el párrafo (3) del inciso (f) de la Sección 3 de la Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según enmendada, conocida como “Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico”, para disponer la eliminación de las bonificaciones de la compensación económica a pagarse al Presidente Ejecutivo, a los Directores Ejecutivos Regionales y al Director Ejecutivo de Infraestructura, de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados.	
R. del S. 2640	Para ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico, a realizar un estudio sobre la implantación por entidades comerciales o financieras, del sistema conocido como “face recognition” en sus oficinas,	

	<p>negocios o sucursales en Puerto Rico, a los fines de evitar que mediante el uso de dicha tecnología se violenten derechos a los ciudadanos.</p>	
<p>P. del S. 2563</p>	<p>Para añadir un nuevo Artículo 7 y reenumerar los Artículos 7, 8 y 9 como 8, 9 y 10, respectivamente, de la Ley Núm. 69-2009, conocida como “Ley Especial de Justicia Tarifaria de Utilidades para Residenciales Públicos”, a fin de que a aquellos clientes que incumplan con sus pagos por tres (3) periodos de facturación consecutivos, se les cancelará el beneficio de tarifa fija de servicios de agua y luz; para otros fines.</p>	
<p>R. del S. 2280</p>	<p>Para ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico, a realizar una investigación exhaustiva en torno a los procedimientos utilizados por la Asociación de Suscripción Conjunta (ASC) para atender y manejar las reclamaciones de accidentes como parte de los beneficios del Seguro de Responsabilidad Obligatorio (SRO), con especial atención sobre los procesos ordinarios que tienen lugar en los centros de reclamación, el servicio al cliente y las operaciones en general.</p>	
<p>R. del S. 2640</p>	<p>Para ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico, a realizar un estudio sobre la implantación por entidades comerciales o financieras, del sistema conocido como “face recognition” en sus oficinas,</p>	



P. del S. 2612	<p>Para disponer que la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico conceda un crédito de un treinta y tres (33) por ciento sobre el importe de su facturación mensual por consumo de energía eléctrica, hasta un máximo de mil (1,000) dólares mensuales, durante el período de temporada baja, comenzando el 15 de abril y finalizando el 15 de diciembre cada año, a cualquier persona natural o jurídica que sea dueña de, u opere, cualquier establecimiento, hospedería o facilidades que estén cubiertas bajo el Programa de Paradores de Puerto Rico, a tenor con las disposiciones de las leyes aplicables, incluyendo, pero sin limitarse a, la Ley Núm. 117 de 20 de diciembre de 1991, según enmendada; disponer que para ser acreedor del beneficio establecido en esta Ley, será necesario que la persona natural o jurídica que solicite dicho beneficio presente una certificación expedida por la Compañía de Turismo de Puerto Rico acreditando que dicha persona es dueña de u opera cualquier establecimiento, hospedería o facilidades que estén cubiertas bajo el Programa de Paradores de Puerto Rico, a tenor con las disposiciones de las leyes aplicables, incluyendo, pero sin limitarse a, la Ley Núm. 117 de 20 de diciembre de 1991, según enmendada; y para otros fines relacionados.</p>	
P. del S. 2577	<p>Para enmendar el inciso (a), añadir los incisos (l) y (m) del Artículo 1, enmendar los incisos (a) y (b) del Artículo 2, añadir los nuevos Artículos 11 y 12 de la Ley Núm. 3 de 21 de marzo de 1978, para incluir nuevas definiciones y otros fines.</p>	



<p>P. de la C. 3595</p>	<p>Para enmendar el inciso (n) de la Sección 6 de la Ley Núm. 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada, conocida como “Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico”, para disponer que ningún funcionario de la Autoridad, incluyendo al Director Ejecutivo, devengará suma alguna por concepto de bonificación por productividad, o alguna similar, que no sea su sueldo regular.</p>	
<p>R. del S. 2385</p>	<p>Para ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico, a que realice una investigación sobre los términos y otras condiciones de los contratos de las compañías de teléfonos celulares o fijos o de televisión por cable o por satélite con sus suscriptores, así como entre ellas y entre éstas y los productores de eventos deportivos, sociales, educativos, culturales y de cualquier otra índole.</p>	
<p>RC. del S. 988</p>	<p>Para ordenar al Director Ejecutivo de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico establecer un Programa de Recompensas para combatir el Hurto de Energía.</p>	
<p>P. del S. 2601</p>	<p>Para disponer que ningún funcionario devengará suma alguna por concepto de bonificación por productividad, o alguna similar, que no sea su sueldo regular mientras la corporación pública para la cual trabaja tengan deudas pendientes de pago que excedan cien mil (100,000) dólares al momento de la aprobación del mismo.</p>	

P. del S. 2632	<p>Para enmendar la Sección 9-102(a) (50) en su versión en español e inglés, reenumerar los incisos en adelante desde “acreedor garantizado” (72), (73), (74), (75), (76), (77), (78), (79) y (80) de la Sección 9-102(a) como incisos (73), (74), (75), (76), (77), (78), (79), (80) y (81), en su versión español, reenumeran los incisos en adelante desde “Record” (69), (70), (71), (72), (73), (74), (75), (76), (77, (78), (79) y (80) de la Sección 9-102(a) como incisos (70), (71), (72), (73), (74), (75), (76), (77, (78), (79), (80) y (81), en su versión inglés, enmendar las Secciones 9-515(a) y (d), 516(b)(3)(D), 9 518(a)(1)(B), 9 519(i), 9-522(a)(1), 9 526(b)(2), enmendar la Sección 9 701 en su versión español e inglés de la Ley Núm. 208-1995 conocida como “Ley de Transacciones Comerciales”, a fin de corregir su redacción y errores técnicos.</p>	
P. de la C. 3962	<p>Para enmendar el Artículo 1, inciso (a); y Artículo 2, inciso (a) y (b); añadir los incisos (l) y (m) al Artículo 1; y para añadir los Artículos 11 y 12 a la Ley Núm. 3 de 21 de marzo de 1978, según enmendada, conocida como “Ley de la Industria de la Gasolina”.</p>	



**OMBUDSMAN**

1977

Gobierno de Puerto Rico









**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico



# ESTADÍSTICAS AÑO FISCAL 2011-2012



## INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2011-2012

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	10	66	0	76
Administración de Asuntos de Energía	0	2	0	2
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	129	162	0	291
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	23	26	0	49
Administración para el Adiestramiento de Futuros Empresarios y Trabajadores	0	1	0	1
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	366	520	0	886
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	133	23	0	156
Administración de Corrección	120	101	0	221
Administración de Derecho al Trabajo	0	2	0	2
Administración de Familias y Niños	157	137	0	294
Administración de Instituciones Juveniles	8	11	0	19
Administración de la Industria y Deporte Hípico	1	0	0	1
Administración de Recursos Naturales	0	1	0	1
Administración de Rehabilitación Vocacional	14	30	0	44
Administración de Seguros de Salud	7	46	0	53
Administración de Servicios Generales	0	1	0	1
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	6	6	0	12
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	46	10	0	56
Administración de Tribunales	0	0	15	15
Administración de Vivienda Pública	32	115	0	147

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Administración para el Sustento de Menores	156	204	0	360
Asociación de Empleados de Gobierno de Puerto Rico	0	0	36	36
Agencia Estatal Manejo Emergencias y Desastres	0	1	0	1
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	67	67
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	839	3,716	0	4,555
Autoridad de Desperdicios Sólidos	0	0	0	0
Autoridad de Carreteras y Transportación	26	18	0	44
Autoridad de Edificios Públicos	8	6	0	14
Autoridad de Energía Eléctrica	1,434	4,731	0	6,165
Autoridad de los Puertos	3	5	0	8
Autoridad para el Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	1	9	0	10
Autoridad de Tierras	3	3	0	6
Autoridad Metropolitana de Autobuses	9	11	0	20
Autoridad de Puerto de las Américas	0	1	0	1
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	1	0	0	1
Autoridad de Transporte Marítimo	4	4	0	8
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	6	17	0	23
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	1	0	2
Comisión Apelativa del Servicio Público	30	67	0	97
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación	0	1	0	1
Comisión de Derechos Civiles	2	2	0	4
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	3	3
Comisión de Servicio Público	9	8	0	17

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Comisión Industrial	48	617	0	665
Comisión de Seguridad y Protección Pública	0	1	0	1
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	3	4	0	7
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	1	1	0	2
Compañía de Parques Nacionales	2	5	0	7
Compañía de Turismo	1	9	0	10
Consejo Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos	0	3	0	3
Corporación de Seguros Agrícolas	0	4	0	4
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	1	5	0	6
Corporación del Centro de Bellas Artes	0	1	0	1
Consejo de Educación de Puerto Rico	0	1	0	1
Corporación del Fondo de Interés Apremiante de Puerto Rico	0	1	0	1
Corporación de Industrias de Ciegos y Personas Mentalmente Retardadas e Incapacitadas	0	1	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	443	474	0	917
Centro Recaudación Ingresos Municipales	0	0	336	336
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	7	6	0	13
Cuerpo de Emergencias Médicas	4	9	0	13
Departamento de Agricultura	9	13	0	22
Departamento de Asuntos del Consumidor	76	189	0	265
Departamento de Corrección y Rehabilitación	16	8	0	24
Departamento de Educación	494	386	0	880
Departamento de Estado	15	28	0	43
Departamento de Hacienda	170	546	0	716

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Departamento de Justicia	9	15	0	24
Departamento de la Familia	22	75	0	97
Departamento de la Vivienda	60	134	0	194
Departamento de Recreación y Deportes	6	4	0	10
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	32	32	0	64
Departamento de Salud	108	173	0	281
Departamento de Transportación y Obras Públicas	174	226	0	400
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	72	330	0	402
Entidad Privada	0	0	1,039	1,039
Gobierno Federal	0	0	72	72
Guardia Nacional de Puerto Rico	1	5	0	6
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	9	11	0	20
Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	0	1	0	1
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	3	0	3
Junta de Calidad Ambiental	43	37	0	80
Junta de Libertad bajo Palabra	1	0	0	1
Junta de Planificación	3	0	0	3
Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	15	13	0	28
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	6	58	0	64
Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos	0	0	0	0
Junta de Gobierno del Sistema 911	0	3	0	3
Lotería de Puerto Rico	3	2	0	5
Municipios	0	0	668	668

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Oficina Coordinador General financiamiento Socio-Económico y Autogestión	1	2	0	3
Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborables y de Administración de Recursos Humanos	0	1	0	1
Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	0	1	0	1
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	2	12	0	14
Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas	4	1	0	5
Oficina de Asuntos de la Juventud	0	1	0	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	1	1	0	2
Oficina de la Procuradora de las Mujeres	1	3	0	4
Oficina del Comisionado de Seguros	1	30	0	31
Oficina Procurador de Personas con Impedimentos	2	28	0	30
Oficina de Ética Gubernamental	3	5	0	8
Oficina del Gobernador	0	0	1	1
Oficina del Procurador de la Salud	9	36	0	45
Oficina del Procurador del Veterano	1	8	0	9
Oficina de Gerencia de Permisos	26	43	0	69
Oficina del Inspector General de Permisos	16	43	0	59
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	5	7	0	12
Otros	0	0	330	330
Policía de Puerto Rico	267	233	0	500
Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad	12	16	0	28
Programa de Salud Ambiental	26	30	0	56
Rama Judicial	0	0	89	89

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Telefónica de Puerto Rico	0	0	608	608
Universidad de Puerto Rico	11	16	0	27
Rama Legislativa	0	0	3	3
Registro de la Propiedad	7	14	0	21
Registro Demográfico	5	20	0	25
Vivienda Pública Privatizada	0	0	9	9
Salud Correccional	0	8	0	8
Sistema de Retiro de Maestros	17	25	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>5,855</b>	<b>14,083</b>	<b>3,276</b>	<b>23,214</b>



**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

Hon. Iris Miriam Ruiz Class  
Procuradora

## OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

### RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2011-2012 Datos incluye años anteriores

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Administración de Corrección	13	1	0	4	15	12	23	5	1	74
Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	27	9	8	8	8	3	0	0	0	63
Administración de Rehabilitación Vocacional	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Administración de Seguros de Salud	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Administración para el Sustento de Menores	14	3	3	1	3	1	3	3	0	31
Administración de Vivienda Pública	0	2	0	1	1	0	2	1	0	7
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	4	3	0	2	2	0	0	0	0	11
Administración Familias y Niños	10	3	8	7	8	10	8	3	2	59
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	3	1	2	1	2	5	2	0	0	16
Administración Instituciones Juveniles	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	3	2	1	2	10	0	0	0	0	18
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	3	3	0	0	0	1	1	0	0	8
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	55	18	7	7	15	5	7	1	0	115
Autoridad de Carreteras y Transportación	3	1	0	1	1	0	2	1	6	15
Autoridad de Edificios Públicos	1	0	1	1	0	1	0	0	0	4
Autoridad de Energía Eléctrica	103	20	17	19	15	3	3	1	0	181
Autoridad de Tierras	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3
Autoridad de Transporte Marítimo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1







AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Oficina de Ética Gubernamental	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Oficina Coordinador General Financiamiento Socio Económico y Autogestión	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina del Comisionado de Seguros	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina del Procurador de la Salud	1	0	0	0	0	1	1	1	0	4
Oficina para Mejoramiento Escuelas Públicas	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	2	0	0	0	2	2	0	0	0	6
Oficina del Inspector General de Permisos	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Oficina del Procurador del Personas con Impedimentos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina del Procuradorde las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
Policía de Puerto Rico	46	9	10	16	33	24	59	63	396	656
Programa de Salud Ambiental	2	1	0	0	0	1	0	0	0	4
Sistema de Retiro de Maestros	1	0	1	0	2	0	0	0	0	4
Universidad de Puerto Rico	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>504</b>	<b>122</b>	<b>91</b>	<b>112</b>	<b>220</b>	<b>139</b>	<b>258</b>	<b>345</b>	<b>1,299</b>	<b>3,090</b>



**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

Hon. Iris Miriam Ruíz Class

Procuradora

## OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

### RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2011-2012

DATOS DESDE 1 DE JULIO DE 2011 HASTA 30 DE JUNIO DE 2012

Agencia	Total
Administración de Corrección	55
Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	3
Administración Asuntos de Energía	
Administración de Derecho al Trabajo	
Administración de Desperdicios Sólidos	
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	55
Administración de Rehabilitación Vocacional	
Administración de Seguros de Salud	1
Administración para el Sustento de Menores	25
Administración de Vivienda Pública	7
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	11
Administración Familias y Niños	49
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	13
Administración Instituciones Juveniles	1
Administración Recursos Naturales	
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	22
Administración de los Puertos	1
Administración Servicios Médicos de Puerto Rico	
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	5
Administración Adiestramiento Futuros Empresarios Trabajadores	

Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	1
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	104
Autoridad de Carreteras y Transportación	5
Autoridad de Edificios Públicos	3
Autoridad de Energía Eléctrica	146
Autoridad de los Puertos	
Autoridad de Tierras	2
Autoridad de Transporte Marítimo	
Autoridad para el Fiananciamiento de la Infraestructura de Puerto Rico	
Autoridad Metropolitana Autobuses	
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	
Comisión de Servicio Público	2
Comisión Industrial	2
Compañía de Parques Nacionales	
Comisión Apelativa del Servicio Público	3
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	2
Comisión de Derechos Civiles	1
Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos	
Consejo General de Educación	
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico (PRIDCO)	1
Compañía de Turismo	
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	43
Corp. Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	
Cuerpo de Emergencias Médicas	1
Departamento de Agricultura	3
Departamento de Asuntos al Consumidor	12
Departamento de Corrección y Rehabilitación	6

Departamento de Educación	185
Departamento de Estado	2
Departamento de Hacienda	34
Departamento de Justicia	5
Departamento de la Familia	2
Departamento de Recreación y Deportes	1
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	19
Departamento de Salud	17
Departamento de Transportación y Obras Públicas	58
Departamento de Vivienda	20
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	10
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	1
Junta de Calidad Ambiental	15
Junta de Planificación	1
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro	
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	1
Lotería de Puerto Rico	
Negociado de Investigaciones Especiales	
Oficina Coordinador General Financiamiento Socioeconómico y Autogestión	1
Oficina Comisionado de Asuntos Municipales	
Oficina del Procurador del Veterano	1
Oficina del Procurador de la Salud	1
Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	
Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos (OPPI)	1
Oficina del Comisionado de Seguros	1
Oficina del Inspector de Cooperativas	
Oficina del Procurador del Paciente	
Oficina Estatal Conservación Histórica	
Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)	1

Oficina de la Procuradora de la Mujer	
Oficina de Gerencia de Permisos	4
Oficina del Inspector General de Permisos	1
Oficina Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	
Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada	3
Policía de Puerto Rico	124
Programa de Salud Ambiental	4
Registro de la Propiedad	1
Registro Demográfico	1
Salud Correccional	
Sistema de Retiro de Maestros	4
Universidad de Puerto Rico	4
<b>TOTAL</b>	<b>1,108</b>



**OMBUDSMAN**  
1977  
Gobierno de Puerto Rico

Hon. Iris Miriam Ruiz Class  
Procuradora

## OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

### RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2011-2012 Datos incluye años anteriores

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Administración de Corrección	14	9	14	18	26	25	19	9	0	134
Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	6	2	2	0	0	0	0	0	0	10
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	170	81	38	38	30	3	4	0	0	364
Administración de Asuntos de Energía	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Administración de Rehabilitación Vocacional	6	1	2	1	6	0	1	0	0	17
Administración de Seguros de Salud	5	0	1	2	0	0	0	0	0	8
Administración para el Sustento de Menores	84	18	14	20	17	7	4	2	1	167
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	49	21	15	25	30	5	0	0	0	145
Administración Familias y Niños	48	16	19	26	29	25	36	16	0	215
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	11	23	16	11	61	1	0	0	0	123
Administración Instituciones Juveniles	2	2	1	0	3	1	0	0	0	9
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	4	3	12	6	7	5	1	0	0	38
Administración de la Industria y el Deporte Hípico	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	7	0	5	3	12	5	2	0	0	34
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	4	0	1	0	0	1	0	0	0	6
Administración de Vivienda Pública	26	1	0	4	0	0	0	0	0	31
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	539	85	72	84	93	18	30	3	4	928
Autoridad de Carreteras y Transportación	6	3	1	7	5	2	1	0	1	26
Autoridad de Edificios Públicos	1	1	1	1	0	13	2	0	0	19



AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Autoridad de Energía Eléctrica	939	176	85	87	70	11	12	0	0	1,380
Autoridad de Tierras	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Autoridad de Transporte Marítimo	0	1	1	1	1	1	0	0	0	5
Autoridad de los Puertos	0	2	0	1	1	0	0	0	0	4
Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	5	0	1	0	0	0	2	0	0	8
Autoridad Metropolitana Autobuses	8	2	0	1	0	0	0	0	0	11
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Comisión de Servicio Público	3	2	0	0	1	0	0	0	0	6
Consejo de Educación de Puerto Rico	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Comisión Industrial	39	2	2	1	3	1	0	0	0	48
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	1	0	0	1	2	1	0	1	0	6
Comisión de Derechos Civiles	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Comisión Apelativa del Servicio Público	11	5	2	6	5	1	1	0	0	31
Compañía de Parques Nacionales	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Compañía de Turismo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	228	78	45	42	37	7	1	0	0	438
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	2	3	0	1	1	0	0	0	0	7
Cuerpo de Emergencias Médicas	3	0	0	0	0	0	1	0	0	4
Departamento de Agricultura	1	1	3	1	0	0	0	0	0	6
Departamento de Asuntos al Consumidor	48	10	5	6	3	0	0	0	0	72
Departamento de Corrección y Rehabilitación	2	2	0	0	9	1	3	0	0	17
Departamento de Educación	91	45	35	63	67	39	107	827	189	1,463
Departamento de Estado	5	2	0	2	2	2	2	0	0	15

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Departamento de Hacienda	73	27	14	15	21	5	14	5	0	174
Departamento de Justicia	2	1	0	1	1	0	1	0	0	6
Departamento de la Familia	15	4	0	3	10	0	0	0	0	32
Departamento de Recreación y Deportes	2	2	0	1	0	0	0	0	0	5
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	4	3	1	1	8	0	3	4	0	24
Departamento de Salud	45	15	7	22	23	1	2	1	0	116
Departamento de Transportación y Obras Públicas	69	13	15	19	49	25	26	3	0	219
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	50	9	7	4	5	1	3	0	0	79
Departamento de la Vivienda	15	4	6	9	14	5	7	54	14	128
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	0	0	1	0	0	0	0	0	7
Junta de Calidad Ambiental	10	2	2	4	4	1	4	1	0	28
Junta de Libertad bajo Palabra	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Junta de Planificación	0	0	0	0	2	0	0	1	0	3
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	5	2	1	1	3	6	0	0	0	18
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Lotería de Puerto Rico	1	1	1	0	2	0	0	0	0	5
Oficina Estatal de Conservación Histórica	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Oficina de Ética Gubernamental	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Asunto de la Juventud	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina del Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina de la Procuradora de la Mujeres	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Oficina del Procurador de la Salud	4	0	0	1	4	3	1	0	0	13
Oficina para Mejoramiento Escuelas Públicas	1	1	0	1	1	1	1	0	0	6

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Oficina de Gerencia de Permisos	15	5	0	0	4	3	3	3	1	34
Oficina del Inspector General de Permisos	8	3	1	2	5	3	4	0	0	26
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad	7	1	1	0	0	0	0	0	0	9
Policía de Puerto Rico	54	17	14	19	30	20	37	11	211	413
Programa de Salud Ambiental	19	2	1	0	1	2	3	0	0	28
Registro de la Propiedad	6	0	1	2	1	0	0	0	0	10
Registro Demográfico	5	0	0	0	2	0	0	0	0	7
Sistema de Retiro de Maestros	9	1	1	3	0	0	1	0	0	15
Universidad de Puerto Rico	4	2	1	0	3	2	1	1	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>2,814</b>	<b>717</b>	<b>469</b>	<b>571</b>	<b>720</b>	<b>255</b>	<b>341</b>	<b>942</b>	<b>421</b>	<b>7,250</b>





**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico



# INFORMES DE DERECHOS HUMANOS



## COORDINACIONES RECIBIDAS

Agencia o Entidad	Básicos		3 Vida	4 Integridad
	1 Dignidad	2 Igualdad		
Administración de Tribunales	0	0	0	0
AEELA	0	0	0	0
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	0	0
CRIM	0	1	0	0
Entidad Privada	0	1	3	0
Gobierno Federal	0	0	0	0
Municipios	0	0	3	0
Oficina del Gobernador	0	0	0	0
Otros	0	3	0	3
Rama Judicial	0	0	0	0
Rama Legislativa	0	0	0	0
Telefónica de Puerto Rico	0	0	0	0
Vivienda Pública Privatizada	0	0	0	0
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	0	0
<b>Total de Figuras</b>	0	5	6	3
<b>Total de Derechos</b>	<b>5</b>			

Individuales				Participación			
5 Honor	6 Intimidad	7 Desplazamiento	8 Pensamiento	9 Comunicación	10 Reunión	11 Asociación	12 Participación
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
1	4	0	0	46	0	0	0
0	0	0	0	2	0	0	0
0	1	1	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	4	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	192	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0
1	5	1	0	247	0	0	0
16				247			

Económicos 13 Propiedad	Laborales		Sociales						
	14 Empresa	15 Trabajo	16 Sindicación	17 Educación	18 Cultura	19 Salud	20 Vivienda	21 Medio Ambiente	22 Familia
0	0	2	0	0	0	0	0	0	1
23	1	5	0	0	0	0	1	0	0
24	0	0	0	0	0	0	7	0	0
198	4	0	0	0	0	0	74	0	0
214	8	72	1	4	0	73	94	15	3
18	0	5	0	0	0	1	10	0	0
37	9	52	0	1	0	4	318	66	0
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
54	1	7	0	2	0	8	23	9	1
3	0	3	0	0	0	0	10	1	6
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
28	1	0	0	1	0	11	292	0	0
0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
601	25	146	1	8	0	97	834	91	11
626		147		1,228					



23 Consumo	Colectivos				Administrados			31 Mujer Mujer	Total Casos Agencias
	24 Menores	25 Tercera Edad	26 Discapacitados	27 Reclusos	28 Transparencia	29 Procedimiento	30 Eficacia		
0	0	0	0	0	10	0	2	0	15
2	0	0	0	0	4	0	0	0	36
1	0	0	0	0	32	2	1	0	67
1	0	0	0	0	49	4	5	0	336
102	1	12	7	0	351	10	17	0	1039
2	1	1	2	0	21	4	5	0	72
6	0	11	9	0	138	7	4	0	668
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	1	4	0	0	192	5	4	0	330
1	1	0	2	0	41	6	15	0	89
0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
60	0	2	0	0	21	0	0	0	608
3	0	0	0	0	2	0	0	0	9
0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
187	4	30	21	0	861	38	53	0	3276
	55				952			0	3276



<b>Administración para el Sustento de Menores</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Administración Desarrollo de Empresas Agropecuarias</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Administración de Industria y el Deporte Hípico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Carreteras y Transportación</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Edificios Públicos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de los Puertos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad para el Financiamiento infraestructura de PR (AFI)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Tierras</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad Metropolitana de Autobuses</b>	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Autoridad de Transporte Marítimo</b>	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

<b>Comisión de Derechos Civiles</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Comisión de Servicio Público</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Comisión Apelativa del Servicio Público</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Comisión Industrial</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Compañía de Parque Nacionales</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Compañía de Turismo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Corp. Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Corporación del Fondo del Seguro del Estado</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Cuerpo de Emergencias Médicas</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Agricultura</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Asuntos del Consumidor</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Corrección y Rehabilitación</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Educación</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Estado</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Hacienda</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Justicia</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de la Familia</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

<b>Departamento de la Vivienda</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Recreación y Deportes</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Recursos Naturales y Ambientales</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Salud</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Transportación y Obras Públicas</b>	0	0	3	0	0	2	0	0
<b>Departamento del Trabajo y Recursos Humanos</b>	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Guardia Nacional de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Instituto de Cultura Puertorriqueña</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta de Libertad bajo Palabra</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta de Calidad Ambiental</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta de Planificación</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Lotería de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

<b>Oficina Coordinador General financiamiento Socio-Económico y Autogestión</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Ofic. de Servicios con Antelación al Juicio (OSAJ)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina Comisionado de Instituciones Financieras</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Ética Gubernamental</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Gerencia y Presupuesto</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Gerencia de Permisos(OGPE)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Inspector General de Permisos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de la Procuradora de la Mujer</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Comisionado de Seguros</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina Procurador de Personas con Impedimentos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Procurador de la Salud</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	0	0
Policía de Puerto Rico	0	0	2	0	0	0	0	0
Oficina Procurador de las Personas Pensionadas y Tercera Edad	0	0	0	0	0	0	0	0
Programa de Salud Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0
Universidad de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0
Registro Demográfico	0	0	0	0	0	0	0	0
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistema de Retiro de Maestros	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total de Figuras</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Total de Derechos</b>	<b>1</b>		<b>10</b>					





0	0	0	0	3	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	2	0
0	0	0	0	1	1	0	0
0	0	0	0	4	0	2	0
0	0	0	0	4	0	39	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	7	11	1	0
0	0	0	0	4	0	3	0
0	0	0	0	0	0	2	0
0	0	0	0	19	5	6	0
0	0	0	0	1	0	2	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	3	0	2	0

0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	3	0
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	2	0
0	0	0	0	0	0	2	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	18	0	122	1
0	0	0	0	0	0	2	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	1	8	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	10	0



0	0	0	0	0	0	5	0
2	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	2	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	3	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	5	0
0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	17	2	163	0

0	0	0	0	2	0	2	0
0	0	0	0	0	0	2	0
0	0	0	0	0	0	6	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	8	0	6	0
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>507</b>	<b>90</b>	<b>1409</b>	<b>1</b>
<b>2</b>				<b>597</b>		<b>1410</b>	

Sociales						
17	18	19	20	21	22	23
Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo
0	0	1	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	5	0	15	0
0	0	2	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	23	0
0	0	2	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	3	0	9	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
2	0	1	0	0	0	0
0	0	3	0	0	0	0
0	0	0	2	0	0	0
0	0	0	24	0	1	0

0	0	0	0	0	132	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	793	6	0	0
0	0	0	10	2	0	1
1	0	0	0	0	0	2
0	0	0	1,361	10	1	1
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	2	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0

0	0	0	0	0	0	0
0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	18	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	1	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0
29	0	0	1	3	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	3	0	3	0
0	0	0	0	0	0	0



0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	24	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	18	0	0
0	0	9	0	7	0	0
0	0	0	34	1	0	1
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	36	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0

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

0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	22	0	0
1	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
<b>34</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>2273</b>	<b>109</b>	<b>185</b>	<b>11</b>
<b>2652</b>						

Colectivos				Administrados			Mujer	Total Casos
24	25	26	27	28	29	30	31	Agencias
Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	Mujer	
0	0	2	0	0	1	1	0	10
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	1	0	10	0	2	0	129
0	1	1	0	5	0	3	0	23
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	39	2	6	0	366
6	0	0	0	4	0	2	0	133
0	0	0	1	33	0	4	0	120
0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	22	5	0	18	1	1	0	157
0	0	0	0	1	0	1	0	8
0	0	0	0	1	0	0	0	1
0	0	5	0	2	0	0	0	14







0	0	0	0	8	0	0	0	9
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0	1
0	0	0	0	7	0	0	0	43
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0	3
0	0	0	0	4	0	6	0	15
0	0	0	0	3	0	0	0	6
0	0	0	0	1	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	1	0	2
0	0	0	0	2	0	0	0	4
0	0	0	0	2	0	0	0	3
0	0	0	0	1	0	0	0	1
0	0	0	0	15	0	3	0	26



0	0	0	0	10	1	2	0	16
0	0	0	0	0	0	0	0	5
0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	1	0	0	0	1
0	0	1	0	1	0	0	0	2
0	0	0	0	4	3	0	0	9
0	0	0	0	1	0	0	0	1
0	0	1	0	57	5	19	0	267
0	1	0	0	6	0	0	0	12
0	0	0	0	2	0	0	0	26
0	0	0	0	1	0	3	0	11
0	0	0	0	5	0	0	0	5
0	0	0	0	6	0	0	0	7
0	0	0	0	2	0	1	0	17
24	30	23	3	598	42	461	2	5855
80				1101			2	



<b>Administración para el Sustento de Menores</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Agencia Estatal Manejo Emergencias y Desastres</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Carreteras y Transportación</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Edificios Públicos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de los Puertos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad para el Financiamiento infraestructura de PR (AFI)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Tierras</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad Metropolitana de Autobuses</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad de Transporte Marítimo</b>	0	0	0	0	0	0	2	0
<b>Autoridad de Puertos de las América</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Consejo de Educación de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Corporación del Fondo del Interés Apremiante de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

<b>Comisión Apelativa del Servicio Público</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Comisión de Derechos Civiles</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Comisión de Servicio Público</b>	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Comisión Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Comisión de Seguridad y Protección Pública</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Comisión Industrial</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Compañía de Parque Nacionales</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Compañía de Turismo</b>	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Corporación del Centro de Bellas Artes</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Consejo Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Corp. de Industrias Ciegos y Personas Mentalmente Retardadas e Incapacitadas</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Corp. Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Corporación del Fondo del Seguro del Estado</b>	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>Corporación de Seguro Agrícolas</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Cuerpo de Emergencias Médicas</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Agricultura</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Asuntos del Consumidor</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Corrección y Rehabilitación</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Educación</b>	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Estado</b>	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Departamento de Hacienda</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Justicia</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de la Familia</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de la Vivienda</b>	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Recreación y Deportes</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Recursos Naturales y Ambientales</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Salud</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Departamento de Transportación y Obras Públicas</b>	0	0	0	0	0	1	0	0

<b>Departamento del Trabajo y Recursos Humanos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Guardia Nacional de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Instituto de Cultura Puertorriqueña</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Instituto de Estadísticas de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta de Calidad Ambiental</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta de Gobierno del Sistema 911</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta de Relaciones del Trabajo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta de Sindicatos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Lotería de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Registro Demográfico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

<b>Ofic. de Servicios con Antelación al Juicio (OSAJ)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina Comisionado de Instituciones Financieras</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Coordinador General para el Financiamiento Socioeconómico y Autogestión</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Ética Gubernamental</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Asuntos de la Juventud</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Inspector General de Permisos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de la Procuradora de la Mujer</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Comisionado de Seguros</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina Procurador de Personas con Impedimentos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

<b>Ofic. de Servicios con Antelación al Juicio (OSAJ)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina Comisionado de Instituciones Financieras</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Coordinador General para el Financiamiento Socioeconómico y Autogestión</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Ética Gubernamental</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Asuntos de la Juventud</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Inspector General de Permisos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina de la Procuradora de la Mujer</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Comisionado de Seguros</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina Procurador de Personas con Impedimentos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0



<b>Oficina del Procurador del Salud</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Oficina del Procurador del Veterano</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Policia de Puerto Rico</b>	0	0	1	1	0	2	0	0
<b>Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Programa de Salud Ambiental</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Universidad de Puerto Rico</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Registro de la Propiedad</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Salud Correccional</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Sistema de Retiro de Maestros</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total de Figuras</b>	0	2	5	1	0	4	4	0
<b>Total de Derechos</b>	2		14					



0	0	0	0	6	0	1	0
0	0	0	0	8	0	0	0
0	0	0	0	0	0	9	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	20	21	12	0
0	0	0	0	4	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	40	29	8	0
0	0	0	0	1	0	1	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	1	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	5	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	1	0	2	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	5	1
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	1	0	1	0
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	3	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	1	0	0

0	0	0	0	18	2	139	0
0	0	0	0	2	1	1	0
0	0	0	0	0	2	1	0
0	0	0	0	1	1	4	0
0	0	0	0	4	0	5	0
0	0	0	0	8	4	3	0
0	0	0	0	0	0	3	0
0	0	0	0	20	1	199	0
0	0	0	0	0	3	3	0
0	0	0	0	327	37	25	0
0	0	0	0	4	0	1	0
0	0	0	0	5	0	4	0
0	0	0	0	10	0	1	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	1	1	0
0	0	0	0	8	0	52	0
0	0	0	0	22	1	30	0

0	0	0	0	29	3	155	1
0	0	0	0	3	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	2	1	0	0
0	0	0	0	2	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	4	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	1	0	1	0
0	0	0	0	0		0	0
0	0	0	0	2	6	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	11	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	13	1	120	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	2	0
0	0	0	0	2	0	4	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	7	0
0	0	0	0	14	0	6	0
11	0	0	0	842	140	1208	3
11				982		1,211	

Laborales		Sociales						
15	16	17	18	19	20	21	22	23
Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo
6	0	0	0	13	1	0	0	1
10	0	0	0	1	7	0	45	0
7	0	0	0	4	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0
263	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0	4	0
68	1	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	1	0	4	3	0	13	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	0	4	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	23	0	0	0	0



0	0	0	0	4	0	0	0	0
1	0	0	0	0	77	1	0	0
0	0	0	0	0	4	0	158	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0
12	0	0	0	0	3568	3	2	7
0	0	0	0	0	6	1	0	2
1	0	1	0	0	1	0	0	0
8	0	1	1	0	4509	4	1	16
1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	2	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0	0



0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0	0
139	0	0	0	18	3	0	0	1
1	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	2	10	0	0	15
3	0	0	0	0	2	0	0	0
199	0	50	0	1	8	0	0	1
3	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	18	0	9	5
1	0	0	0	0	0	1	1	0
4	0	0	0	3	8	0	10	0
1	0	0	0	0	80	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	1	13	0	0



52	0	0	0	39	3	1	1	1
30	0	0	0	0	28	0	0	7
155	1	0	0	0	3	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	29	0	0
0	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0	0
0	0	0	0	0	11	0	0	12
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	1	0	0	0	0	0

0	0	0	0	0	0	2	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	3	10	0	0
0	0	0	0	0	0	3	0	0
0	0	0	0	0	7	5	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	1	0	1	1	0	0	0
0	0	0	0	15	1	0	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0	0
120	0	0	0	0	8	0	1	1
0	0	0	0	0	3	0	0	0
2	0	0	0	1	1	22	0	0
4	0	1	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0

7	0	0	0	1	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0
1208	3	59	2	146	8393	99	246	74

<b>1,211</b>	<b>9,019</b>							
--------------	--------------	--	--	--	--	--	--	--

Colectivos				Administrados			Mujer	Total
24	25	26	27	28	29	30	31	Casos
Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	Mujer	Agencias
0	0	0	0	16	5	11	0	66
0	0	4	0	37	5	4	0	162
0	0	0	0	12	0	0	0	26
0	0	0	0	0	0	0	0	2
0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	2	0	0	80	3	17	0	520
0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	8	0	0	0	23
0	0	0	5	18	1	4	0	101
0	0	0	0	2	0	0	0	2
9	25	3	0	33	5	0	0	137
0	0	0	0	2	0	0	0	11
0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	7	0	8	1	2	0	30
0	0	0	0	20	0	1	0	46
0	0	0	0	2	0	0	0	6

0	0	2	0	24	1	1	0	115
0	0	0	0	28	2	4	0	204
0	0	0	0	1	0	0	0	10
0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	2	2	0	46	10	23	0	3716
0	0	0	0	4	1	0	0	18
0	0	0	0	3	0	0	0	6
0	5	11	0	76	16	14	0	4731
0	0	0	0	3	0	0	0	5
0	0	0	0	6	0	0	0	9
0	0	0	0	1	0	0	0	3
0	1	3	0	4	0	0	0	11
0	0	1	0	0	1	0	0	4





0	0	1	0	1	0	0	0	5
0	0	0	0	4	1	2	0	9
0	1	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	0	0	2	0	0	0	5
0	0	0	0	75	4	213	0	474
0	0	0	0	0	0	0	0	4
0	0	0	0	2	0	1	0	6
0	0	0	0	2	0	0	0	9
0	0	0	4		0	0	0	13
0	0	0	0		79	13	55	0

0	0	0	2	1	0	0	0	8	
0	1	4	0	94	4	2	0	386	
0	0	0	0	18	0	3	0	28	
0	1	1	0	105	10	8	0	546	
0	0	0	0	6	2	0	0	15	
2	16	3	0	20	3	1	0	75	
0	0	0	0	40	0	1	0	134	
0	0	0	0	3	0	0	0	4	
0	0	0	0	10	1	5	0	32	
0	0	0	0	59	3	6	0	173	
0	0	5	0		99	10	23	0	226
1	0	0	0		100	7	29	2	330
0	0	0	0		1	0	0	0	5
0	0	0	0		10	0	1	0	11

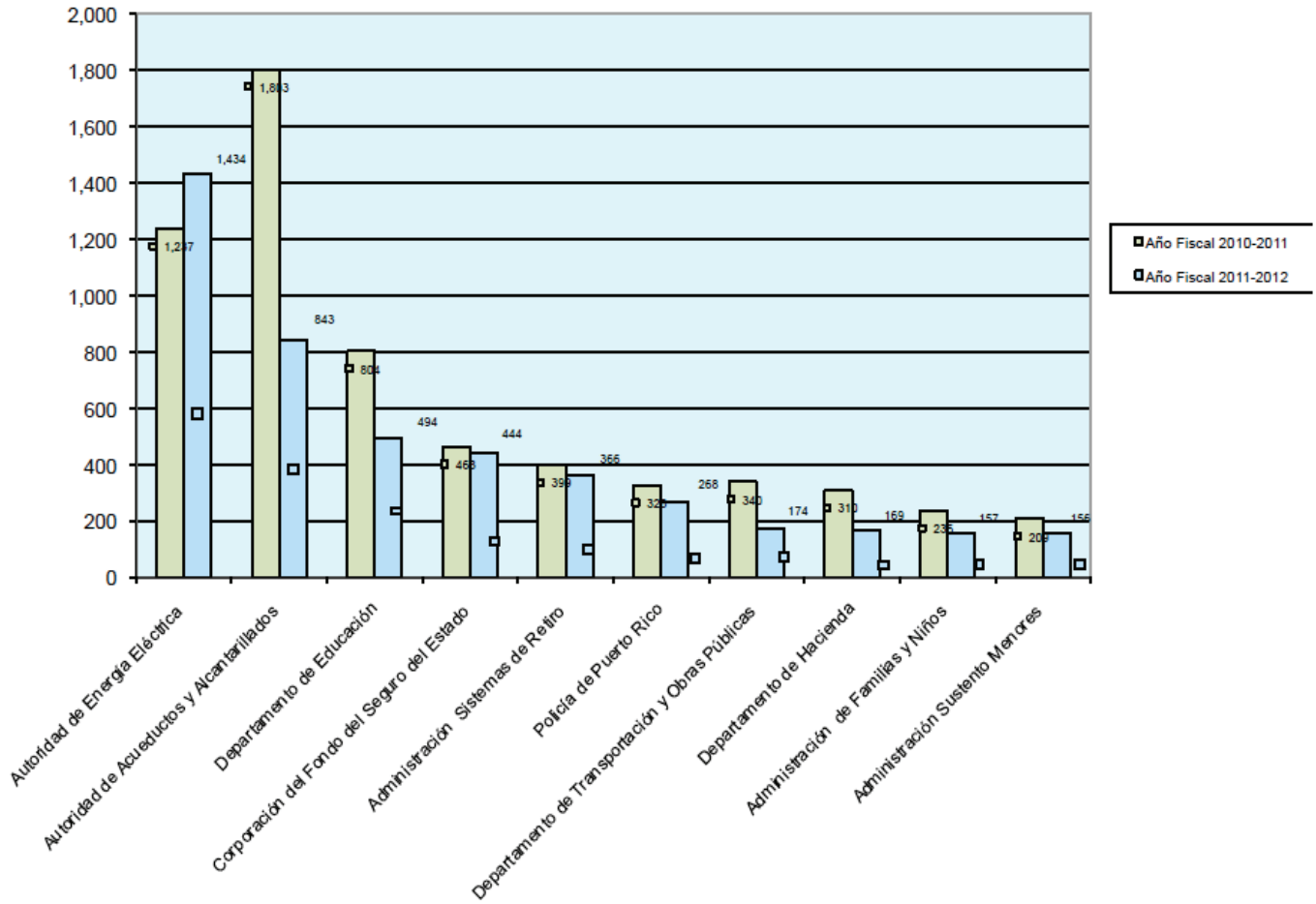
0	0	0	0	2	0	0	0	3	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	7	0	0	0	37	
0	0	0	0	1	0	0	0	3	
0	0	0	0	1	0	0	0	1	
0	0	0	0	4	0	8	0	13	
0	1	0	0	15	0	6	0	58	
0	0	0	0	0	0	0	0	2	
0	0	0	0	15	1	3	0	20	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	6		2	0	0	12	
0	0	0	0		0	0	1	0	2
0	0	0	0		3	0	0	0	5

0	0	0	0	1	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	1	0	0	0	1
0	0	0	0	22	2	4	0	43
0	0	0	0	4	0	0	0	7
0	0	0	0	18	1	4	0	43
0	0	0	0	1	0	0	0	1
0	1	0	0	2	0	0	0	3
0	0	0	0	14	0	4	0	30
0	0	9	0	14	0	1	0	28

AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS  
AÑO FISCAL 2011-2012

AGENCIAS	Año Fiscal 2010-2011	Año Fiscal 2011-2012
Autoridad de Energía Eléctrica	1,237	1,434
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,803	843
Departamento de Educación	804	494
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	463	444
Administración Sistemas de Retiro	399	366
Policía de Puerto Rico	326	268
Departamento de Transportación y Obras Públicas	340	174
Departamento de Hacienda	310	169
Administración de Familias y Niños	236	157
Administración Sustento Menores	209	156

**AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS  
AÑO FISCAL 2011-2012**

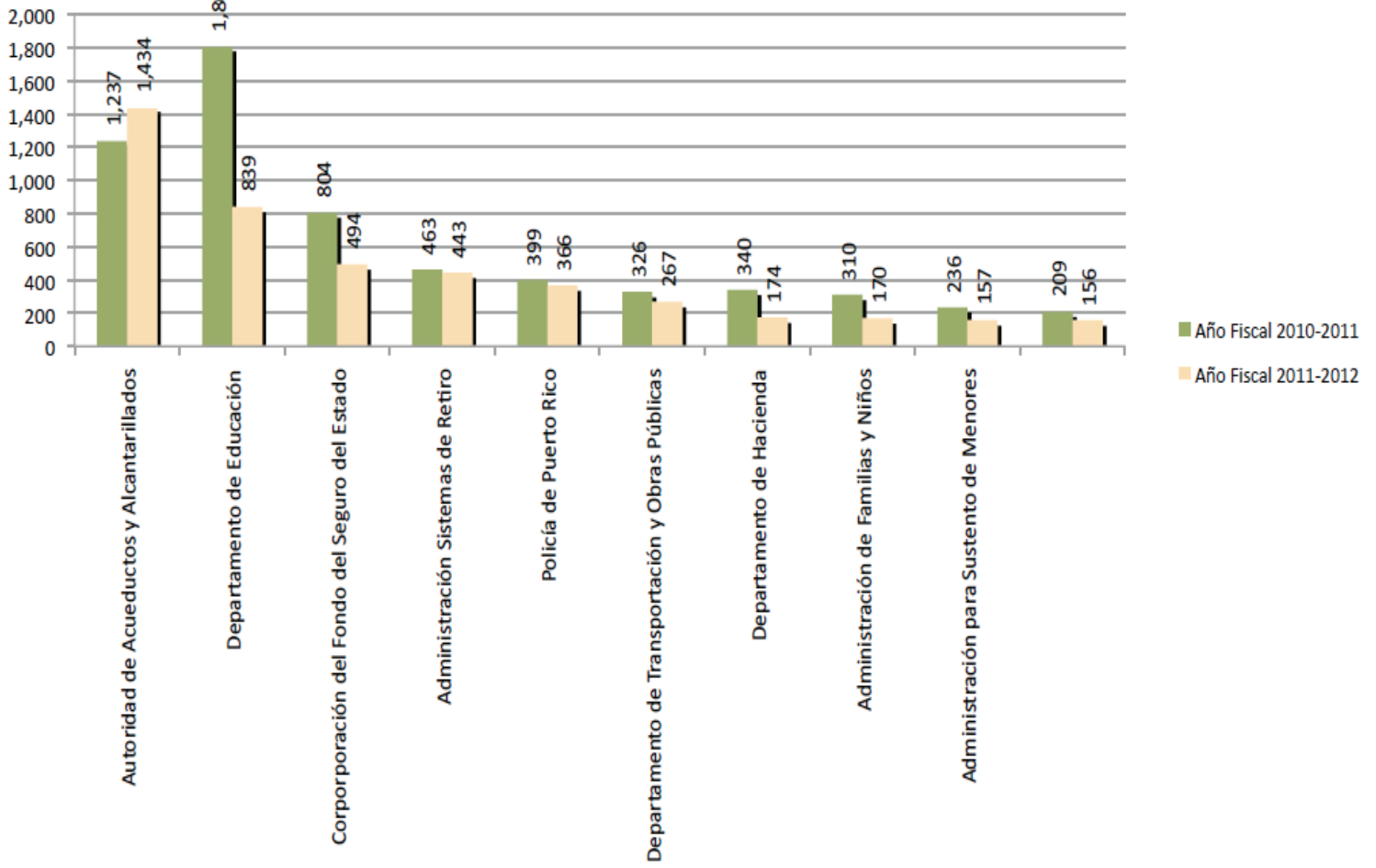


**Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas**  
Años Fiscales 2010-2011 y 2011-2012

Núm	Agencia	Año Fiscal	
		2010-2011	2011-2012
1	Autoridad de Energía Eléctrica	1,237	1,434
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,803	839
3	Departamento de Educación	804	494
4	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	463	443
5	Administración Sistemas de Retiro	399	366
6	Policía de Puerto Rico	326	267
7	Departamento de Transportación y Obras Públicas	340	174
8	Departamento de Hacienda	310	170
9	Administración de Familias y Niños	236	157
10	Administración para Sustento de Menores	209	156



## Mayor Número de Reclamaciones Recibidas Años Fiscales 2010-2011 y 2011-2012



*Reclamaciones Activas por Seis meses o más  
Años Fiscales 2010-2011 y 2011-2012*

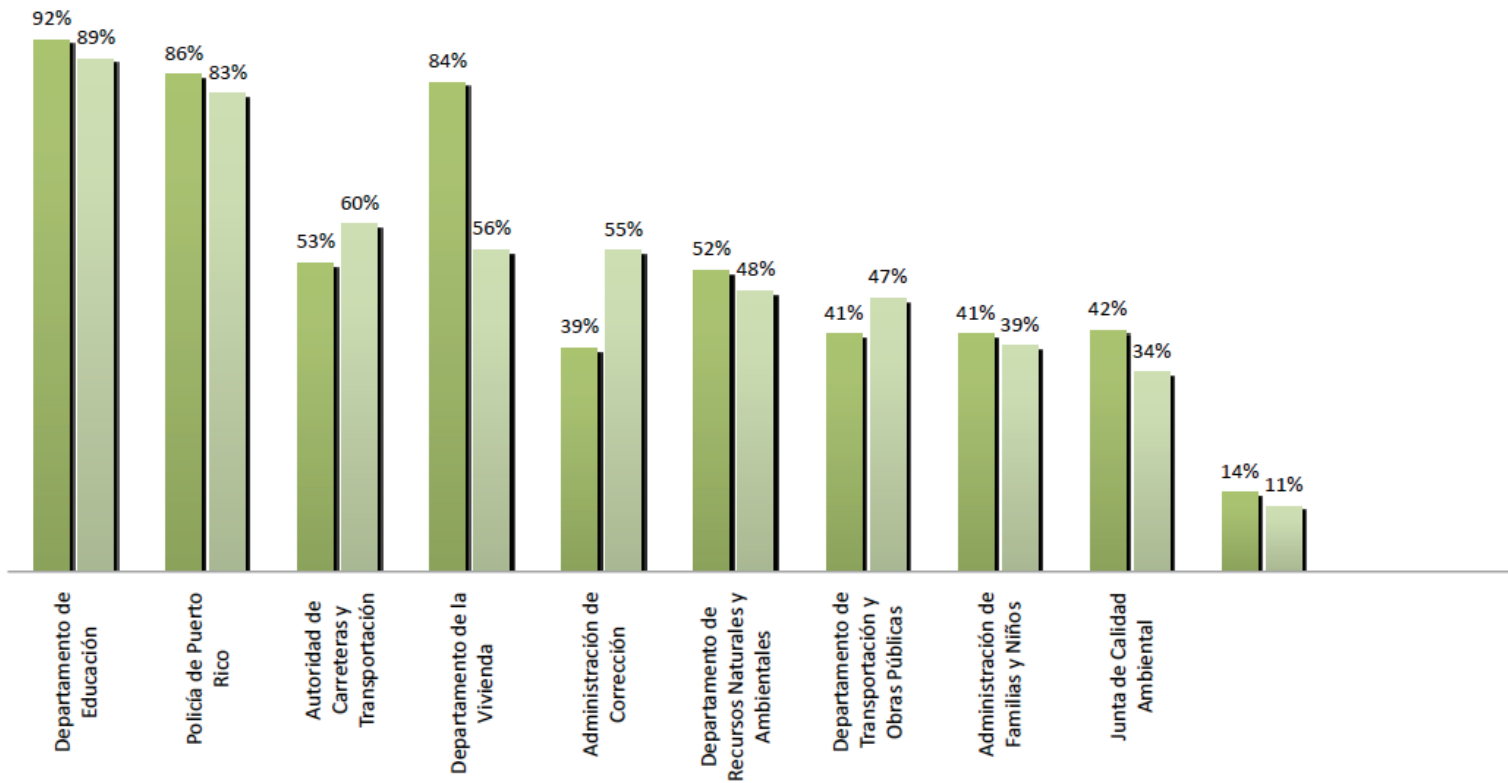
Núm	Agencias	Año Fiscal 2010-2011			Año Fiscal 2011-2012		
		Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2010-2011	Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2011-2012
1	Departamento de Educación	2,403	2,207	92%	1,434	1,270	89%
2	Policía de Puerto Rico	802	689	86%	656	542	83%
3	Autoridad de Carreteras y Transportación	15	8	53%	15	9	60%
4	Departamento de la Vivienda	103	87	84%	36	20	56%
5	Administración de Corrección	88	34	39%	74	41	55%
6	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	25	13	52%	33	16	48%
7	Departamento de Transportación y Obras Públicas	117	48	41%	72	34	47%
8	Administración de Familias y Niños	117	48	41%	59	23	39%
9	Junta de Calidad Ambiental	12	5	42%	29	10	34%
10	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	204	28	14%	115	13	11%

## Reclamaciones Activas por Seis meses o más

Años

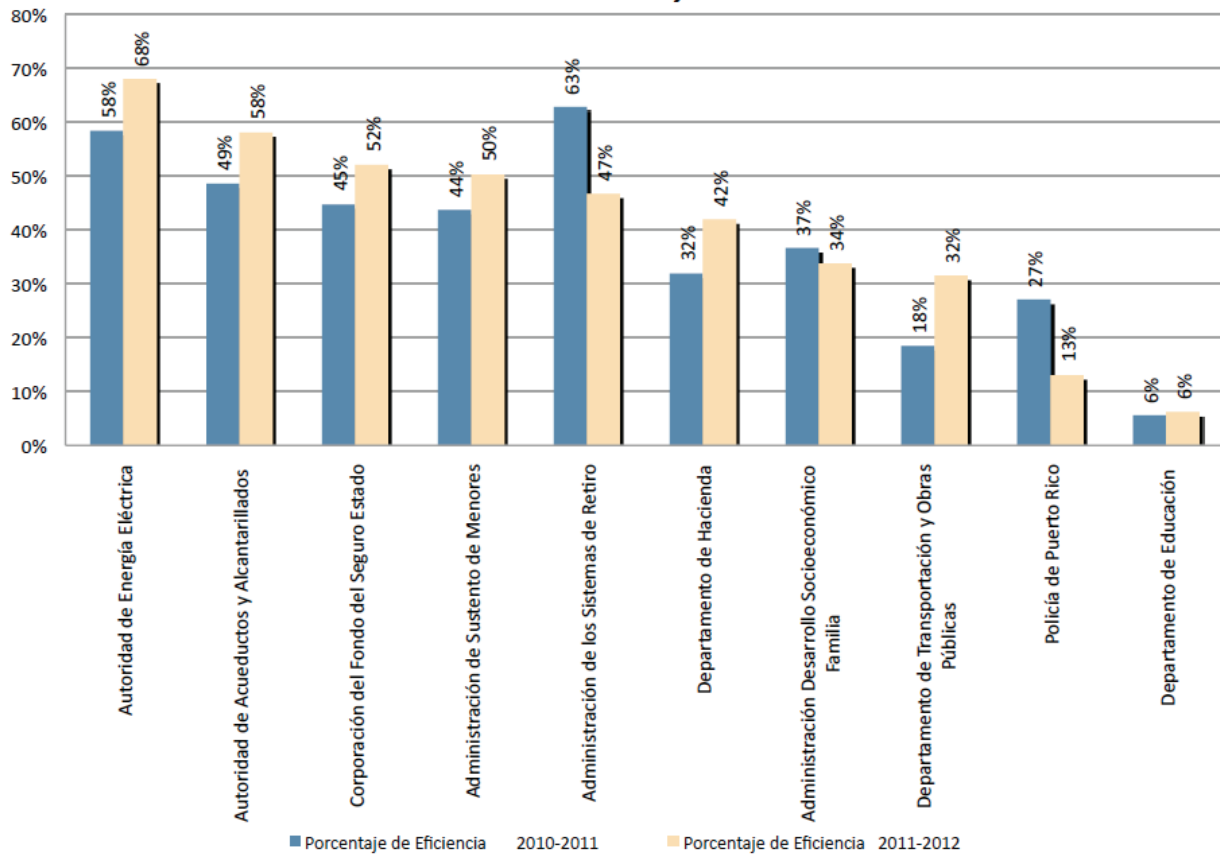
Fiscales 2010-2011 y 2011-2012

■ Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2010-2011 ■ Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2011-2012



**Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos  
Fiscales 2010-2011 y 2011-2012**

**Años**





**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico





**OMBUDSMAN**

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico