

# *Trigésimo Sexto Informe Anual*



*Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Oficina del Procurador del Ciudadano*



**OMBUDSMAN**

— 1 9 7 7 —

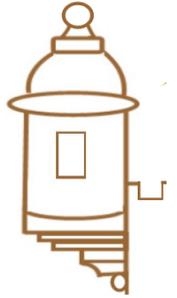
Gobierno de Puerto Rico

**2012-2013**



# *Estado Libre Asociado de Puerto Rico*

## *Oficina del Procurador del Ciudadano*

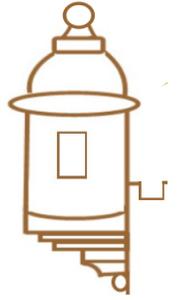


**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —  
Gobierno de Puerto Rico

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

***2012 - 2013***

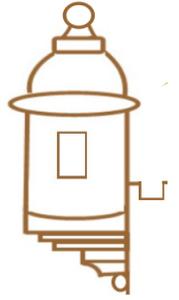




**Hon. Alejandro García Padilla**  
**Gobernador de Puerto Rico**

*2012-2013*

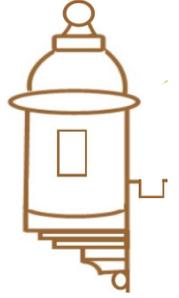




**Hon. Iris Miriam Ruiz Class**  
**Procuradora**

*Mensaje de la* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *Procuradora*

*Informe Anual*



Recibimos el inicio de un nuevo año y un nuevo cuatrienio, con nuevas metas y expectativas de servicio para toda nuestra gente, un pueblo dedicado al trabajo honesto y productivo que se levanta día tras día a forjar un país de progreso y prosperidad.

Al presentar el Resumen Anual de nuestras actividades tras terminar un año fiscal, cumplimos igualmente con el honroso deber de rendir cuentas a toda la ciudadanía, sobre el esmero y dedicación que las y los compañeros en la Oficina del Procurador del Ciudadano exhibe en defensa del interés público y de atender los problemas y necesidades de cada contribuyente.

Como siempre, resultan halagadoras las metas y logros alcanzados, procurando con nuestra labor e intervención, que siempre prevalezca la excelencia en el servicio público.

Cada vez que personal del Ombudsman atiende una querrela ciudadana y busca cómo agilizar su solución en determinada agencia del gobierno, está consciente de que su determinación, talento y perseverancia son la base para que la familia reciba el servicio esmerado que espera de su gobierno.

Para ello, recaba la estrecha colaboración de cada servidor(a) público(a) en las agencias concernidas, aunando voluntades hacia el bienestar de la comunidad, y solventando situaciones que inciden en la calidad de vida y la sana convivencia comunitaria.

Siendo gestores(as) de soluciones, agentes catalíticos para producir respuestas acertadas y promotores(as) de la agilidad y eficiencia gubernamental, cada compañero(a) de labores en la Oficina del Procurador del Ciudadano descarga su deber con honestidad, integridad y compromiso.

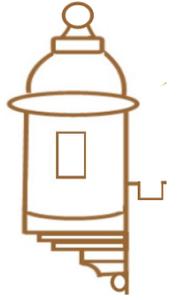
Ese es el espíritu que guía nuestras actuaciones diarias, y que enmarcado en la dinámica de la Federación Internacional de Ombudsman (FIO), posiciona a Puerto rico como vitrina de democracia y de responsabilidad gubernamental en el Orbe.

Por ese estandarte de excelencia en el servicio ciudadano, la Oficina del Procurador del Ciudadano servirá de anfitrión este año para que la FIO realice en nuestra Isla su Asamblea Anual y elección de los(as) nuevos directivos(as), constatando la relevancia del Ombudsman a nivel internacional y de la positiva experiencia de los(as) puertorriqueños(as) con este instrumento de protección y defensa a sus derechos humanos.

En ruta hacia nuevas metas y objetivos, presentamos con satisfacción el Resumen de Logros que acredita la institucionalización del Ombudsman como un aliado de la ciudadanía en preservar sus libertades, concertar sus reclamos y disfrutar a plenitud de sus derechos individuales y colectivos.

**Iris Miriam Ruiz Class**





# *Aspectos* \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ *Organizacionales*

*2012 - 2013*

# *Base Legal*

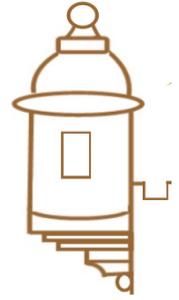
*“No se aprobará ley alguna que restrinja la libertad de palabra o de prensa o el derecho del Pueblo a reunirse en asamblea pacífica y pedir al gobierno la reparación de agravios”*. Esto indica el Artículo II, Sección 4 de la Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico.

Basado en este derecho constitucional que ampara a los(as) ciudadanos(nas) 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, según enmendada. Dicho precepto autoriza al (a la) Procurador(a) a ejercer todos los poderes inherentes al cargo.

Para defender los derechos de los(as) ciudadanos(as), la ley confiere al Ombudsman la autoridad para contratar los servicios profesionales necesarios para cumplir cabalmente su encomienda, entre los cuales se destacan ir personalmente al tribunal, solicitar al (a la) Secretario(a) de Justicia que lo (la) represente en las acciones civiles o criminales pertinentes, o encargar a cualquier agencia la investigación o el 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(as) ciudadanos(as) tengan a su disposición el libre acceso a los servicios de un (una) Procurador(a) justo(a), íntegro(a) e insobornable, legalmente facultado(a) para emitir críticas públicas y, muy especialmente para iniciar y efectuar acciones reparadoras que desagracien al (la) ciudadano(a) de manera rápida, efectiva y confiable.

# *Jurisdicción*



Todas las agencias gubernamentales de la Rama Ejecutiva, excepto aquellas que se excluyen en la ley, están sujetas al alcance jurisdiccional de la Oficina del Ombudsman. Éstas pueden ser intervenidas para examinar los procesos que utilizan en la prestación de servicios al (la) ciudadano(a). El desempeño de esta labor incluye:

- \* Investigar los procedimientos internos que lleva a cabo cualquier agencia adscrita a la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, velando que dicho proceso se realice conforme a lo dispuesto en la ley y los reglamentos.
- \* Investigar cualquier acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o los reglamentos. Por ejemplo: 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, y otra evidencia.
- \* Requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función.
- \* Requerir que las entidades gubernamentales le provean a sus empleados(as) recursos humanos, equipos, espacios de oficina o de cualquier otra índole para realizar su labor.

## MISIÓN

Con el equipo de profesionales y contando con diversos medios de comunicación, escuchar los reclamos de los(as) ciudadanos(as) sobre los servicios que reciben de las agencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico e intervenir para lograr que se cumpla con las leyes, reglamentos y el servicio y de excelencia que merece la ciudadanía. Debemos promover que se corrija una determinación administrativa que afecte de manera adversa e injusta a un (una) ciudadano(a) 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. Además, investigar las situaciones y determinaciones administrativas que afecten los servicios ofrecidos 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(as), que incluye: una Oficina Central, siete (7) oficinas regionales y tres procuradurías especializadas, donde se ofrecen servicios sobre problemáticas específicas. Estas 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, según enmendada, mejor conocida como “Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio”.

El Ombudsman tiene el apoyo de facilitadores(as) en las agencias del poder ejecutivo y corporaciones públicas. Éstos actúan de enlace con los funcionarios(as) para la resolución de los casos.

La Oficina del Ombudsman tiene como objetivo principal que ningún(a) ciudadano(a) que acuda a sus oficinas se vaya desprovisto de ayuda. Por eso, se revisaron y organizaron los Reglamentos sobre Intervenciones, sobre Investigaciones Especiales y sobre el Proyecto de Acción Remediativa Especial, situándolos hacia la mediación de conflictos. Los Reglamentos cuentan con los siguientes mecanismos:



### **1. 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, solucionar el asunto a favor de la ciudadanía, o presentar información suficiente que evidencie el buen proceder de la agencia.

### **2. 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.

### **3. ORIENTACIÓN:**

Proceso mediante el cual se informa a la ciudadanía del procedimiento con el cual el(la) ciudadano(a) no ha cumplido en el trámite administrativo provisto en 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.

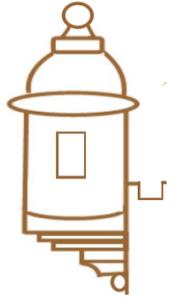
### **INFORME ANUAL**

Según se establece en la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, en o antes de 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 cubierto por el presente informe comprende del 1 de julio de 2012 al 30 de junio de 2013. Las áreas a cargo de preparar el Informe son las Oficinas de Servicios Institucionales y del(de la) Procurador(a) Auxiliar, las cuales lo hacen disponible en el portal electrónico [www.ombudsmanpr.com](http://www.ombudsmanpr.com).

# Estructura Administrativa del Gobierno del



# Estado Libre Asociado de Puerto Rico



**Rama  
Legislativa**

**Senado de  
Puerto Rico**

**Cámara de  
Representantes**

**Oficina del  
Contralor**

**Oficina del Procurador  
del Ciudadano  
(OMBUDSMAN)**

**Comisión de  
Derechos Civiles**

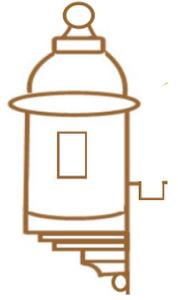
**Agencias  
Gubernamentales**

*2012-2013*

# Estructura Administrativa de la Oficina



# Oficina del Procurador(a) del Ciudadano



**Departamento de  
Auditoría**

**Departamento de  
Asuntos Legales**

**Departamento de  
Procuraduría  
Especializada**

**Área de Servicios  
Institucionales**

**Oficinas  
Regionales**

**Departamento de  
Investigaciones y  
Reclamaciones**

*2012-2013*

# *Datos* \_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_ *Significativos*



Durante el año fiscal 2012-2013, se investigaron un total de 21,708 casos nuevos, de los cuales se radicaron 6,133 reclamaciones, 12,801 orientaciones y 2,774 coordinaciones. En la Procuraduría las orientaciones se llevan a cabo cuando los(as) ciudadanos(as) que acuden y no han agotado el remedio administrativo correspondiente al acto administrativo quebrantado por la agencia pública. Por lo tanto se orienta, se dirige y se refiere a los(as) ciudadanos(as) a culminar dicho proceso. Las coordinaciones se realizan de forma similar con una entidad gubernamental o privada con la cual la Oficina no guarda jurisdicción. Todo ello, en miras a que el(la) ciudadano(a) resulte encaminado a realizar los procesos correctos para la terminación de su problema.

<b>TOTAL DE CASOS RECIBIDOS</b>	
<b>AÑO FISCAL 2012-2013</b>	
<b>RECLAMACIONES</b>	<b>6,133</b>
<b>ORIENTACIONES</b>	<b>12,801</b>
<b>COORDINACIONES</b>	<b>2,774</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21,708</b>

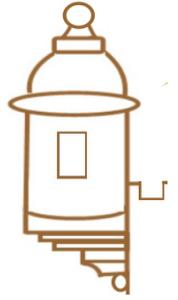
Al cierre del año fiscal pasado (2011-2012), mantuvimos 3,095 reclamaciones activas, que sumadas a las 6,133 recibidas durante el presente año fiscal alcanzaron un total de 9,228 reclamaciones trabajadas, de las cuales fueron resueltas 6,603, quedando la cantidad de 2,625 reclamaciones activas.

Las diez (10) Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas para el año fiscal 2012-2013, lo fueron:

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2012-2013	
AGENCIAS	TOTAL
Autoridad de Energía Eléctrica	1,286
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	766
Administración de los Sistemas de Retiro	644
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	574
Policía de Puerto Rico	513
Departamento de Educación	504
Departamento de Hacienda	345
Administración para el Sustento de Menores	136
Departamento de Salud	135
Administración de Corrección	128

#### **Autoridad de Energía Eléctrica – 1,286 Reclamaciones**

La Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (AEE) es una corporación pública establecida en el 1941. Su misión es proveer el servicio de energía eléctrica a los clientes en la forma más eficiente, económica y confiable, sin menoscabo del ambiente, la salud y la seguridad. La visión es hacer todas las operaciones de la Autoridad competitivas con empresas similares a nivel mundial. La Autoridad produce, transmite y distribuye la mayor parte de la electricidad que se consume en Puerto Rico. Es una de las mayores empresas de electricidad de servicio público en los Estados Unidos. La Autoridad está regida por una Junta de Gobierno, integrada por nueve miembros, siete de estos(as) son nombrados(as) por el(la) Gobernador(a) de Puerto Rico con el consentimiento del Senado.



Dos miembros representan a la clientela y son electos por éstos mediante votación que supervisa el Departamento de Asuntos del Consumidor.

La AEE fue la agencia que recibió mayores reclamos ante la Oficina del Procurador del Ciudadano durante el año fiscal 2012-2013. Los Actos Administrativos más querrelados para esta agencia pública lo fueron;

- El reemplazo de luminarias.
- El desganche.
- La Objeción de facturas excesivas (Ley Núm. 33).
- La remoción de postes.
- La instalación de alumbrado.
- Las interrupciones frecuentes.

#### **Autoridad de Acueductos y Alcantarillados - 766 Reclamaciones**

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) es el principal procesador de los recursos de agua (agua “dulce”) en Puerto Rico. La AAA supe cerca de 617 millones de galones por día (mgd) de agua potable al 98% de los residentes en la Isla (aproximadamente 3.8 millones de habitantes). Esto mediante una red de 130 plantas de filtración, 328 pozos profundos, 12,400 kilómetros de tuberías de agua potable, 1,679 tanques de almacenaje, y miles de estaciones de bombeo y válvulas. La red de plantas de purificación y sistema de distribución de agua potable que opera la AAA se considera entre las más complejas del mundo.

La AAA opera 60 plantas de tratamiento de aguas usadas a través de Puerto Rico, Vieques y Culebra. Estas plantas de tratamiento sirven al 55% de la población de la Isla, y procesan un promedio diario cercano a los 308 mgd. La mayor parte de los centros urbanos en los 78 municipios de la Isla, disponen de servicio sanitario provisto por la AAA.

En la mayor parte de las zonas rurales de la Isla se utilizan pozos sépticos individuales, comerciales e industriales que descargan al subsuelo. Los afluentes sanitarios que reciben las plantas de la AAA incluyen primordialmente descargas domésticas. Los Actos Administrativos de mayor incidencia en la AAA fueron:

- La dilación en contestar las apelaciones interpuestas (Ley Núm. 33).
- Salideros de agua.
- La objeción de facturación excesiva con el amparo en la Ley Número 33.
- Servicio deficiente de agua potable.
- La reparación de alcantarillado sanitario (aguas residuales).

#### **Administración para los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura – 644**

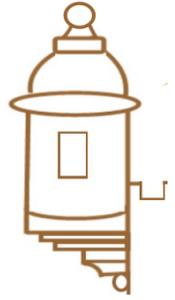
##### **Reclamaciones**

La Administración de los Sistemas de Retiro fue creada mediante ley con el propósito de asegurar y proteger el futuro económico de los(as) empleados(as) públicos(as) y asegurar su pensión una vez cumplan con los requisitos de ésta.

Los Actos Administrativos más incumplidos lo fueron;

- Los reembolsos de aportaciones.
- Problemas con pensiones.
- Falta de pago de beneficios.
- Falta de entrega de documentos certificados.
- Situación con años de servicios no cotizados.

### **Corporación del Fondo del Seguro del Estado – 574 Reclamaciones**



La Corporación del Fondo del Seguro del Estado fue creada mediante la Ley Número 45 de 18 de abril de 1935, según enmendada. El propósito de dicha ley ha sido el promover el bienestar de la clase obrera y empleados(as) que trabajan para patronos(as), en lo que se refiere a accidentes, enfermedades y/o muertes surgidas de su ocupación, que ocurran en el curso de su horario de empleo, como consecuencia de la realización de la funciones inherentes al mismo. La complejidad del trámite para reclamar un accidente o lesión trae;

- La tardanza en cumplir con las resoluciones de la Comisión Industrial.
- La demora en la emisión de pagos por concepto de incapacidad parcial o total permanente.
- La tardanza en notificar decisiones sobre relación causal.
- El pago de dietas.
- La dilación en emitir determinación.

### **Policía de Puerto Rico- 513 Reclamaciones**

La Ley Núm. 53 de 10 de junio de 1996, establece la conocida “Ley de la Policía de Puerto Rico de 1996”. Su responsabilidad es velar por la seguridad de los(as) ciudadanos(as), reducir la incidencia criminal y la violación de las leyes para mantener el orden y la paz. Además, garantiza la integración multisectorial de las agencias gubernamentales y propicia la participación ciudadana en la prevención y control del crimen. Los actos administrativos más violentados lo fueron:

- La falta o tardanza en el pago de licencias y aportaciones.
- La revisión de sueldo.
- La falta de pago por Ley Núm. 70 de 2010.
- La tardanza en la concesión de licencias.
- La falta o tardanza en el pago de salarios y la falta de entrega de documentos.

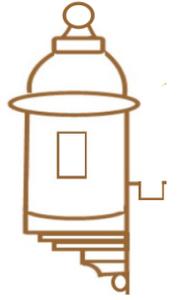
### **Departamento de Educación- 504 Reclamaciones**

La Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico garantiza la educación gratuita y no sectaria que desarrolle las capacidades y talentos de todo el estudiantado, para que sean ciudadanos(as) productivos(as), independientes, aprendices de por vida, respetuosos de la ley y del ambiente; y capaces de contribuir al bienestar común. Para ello se crea el Departamento de Educación, el cual es un sistema de instrucción pública. Los actos administrativos más incumplidos lo fueron:

- Falta o tardanza en pago de salario.
- Falta de entrega de documentos y certificados.
- Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos.
- Falta o tardanza en el pago de licencias y aportaciones.
- Incumplimiento a la Ley Núm. 70 de 2 de julio de 2010.

### **Departamento de Hacienda- 345 Reclamaciones**

En virtud de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico del 25 de julio de 1952, se establece el Departamento de Hacienda como un Departamento Ejecutivo, donde es necesario un Secretario de Gobierno. Por su parte, el Tesorero de Puerto Rico se convierte en el Secretario de Hacienda de Puerto Rico. Su misión es el garantizar la justicia contributiva y estabilidad fiscal que contribuya plenamente al bienestar social y económico del país. Por otro lado, dicha agencia debe formular e implantar la política fiscal, contributiva y financiera del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.



A su vez es deber del Departamento de Hacienda administrar las leyes tributarias de manera justa y equitativa, custodiar diligentemente los fondos públicos y velar por los derechos de los y las contribuyentes, para fomentar el desarrollo económico y social de Puerto Rico y la confianza del Pueblo en su Gobierno. Los actos administrativos de mayores reclamos lo fueron:

- Dilación en pago de reintegros.
- Falta de entrega de documentos y certificados.
- Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos.
- Falta o insuficiencia de reembolso.
- Cobro indebido.

#### **Administración para el Sustento de Menores - 136 Reclamaciones**

La Administración para el Sustento de Menores (ASUME), fue adscrita al Departamento de la Familia en virtud del Plan de Reorganización Núm. 1 de 28 de julio de 1995 y la Ley Núm. 86 de 17 de agosto de 1994. ASUME es la agencia creada para implantar la política pública sobre sustento de los y las menores y el Programa de Sustento de Personas de Edad Avanzada (PROSPERA). Entre las funciones relacionadas al programa de Sustento de menores se destacan: La localización de las personas obligadas por ley a proveer alimentos; fijar la paternidad cuando es necesario para exigir el cumplimiento de la obligación de proveer sustento; fijar, revisar y modificar pensiones alimentarias; cobro, recaudo y distribución de las pensiones alimentarias e implantación del programa de alimentos interestatales. Estas funciones son compartidas con el Tribunal de Primera Instancia, que también tiene jurisdicción para fijar, modificar y hacer efectivas las órdenes de alimentos.

En cuanto a PROSPERA sus funciones primordiales son: asegurar que toda persona de 60 años o más que tenga necesidad de sustento obtenga una pensión alimentaria de sus descendientes adultos(as) legalmente obligados(as); establecer una orden de pensión alimentaria según solicitada, mediante el procedimiento administrativo de mediación o el procedimiento judicial.

Los actos administrativos con mayores reclamos lo fueron:

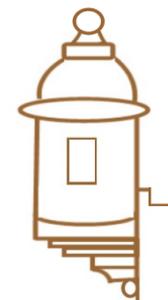
- Falta de pago de pensiones alimentaria.
- Dificultad para localizar a padres y madres alimentantes.
- Cobro indebido de la pensión alimentaria.
- Tramitar solicitud de revisión de pensión alimentaria.
- Falta de asistencia por parte de algún padre o madre a un menor.

### **Departamento de Salud- 135 Reclamaciones**

Mediante la Ley Orgánica Núm. 81 de 14 de marzo de 1912, según enmendada y la Constitución del Estado Libre Asociado del 25 de julio de 1952, Artículo IV, Sección 6, se regula y fiscaliza la prestación de los servicios de salud en Puerto Rico y se vela porque se cumplan las normas para garantizar el bienestar general del pueblo a través del Departamento de Salud. Los actos administrativos más quebrantados lo fueron:

- Falta o tardanza en el pago de salario.
- Falta de entrega de documentos y certificados.
- Licencia de Enfermería.
- Falta de pago de dietas.
- Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos.

## Administración de Corrección - 128 Reclamaciones



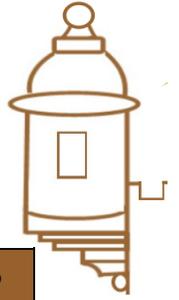
La Administración de Corrección (AC) fue creada por la Ley Núm. 116 del 22 de julio de 1974, partiendo de la premisa que la pena de cárcel, de por sí, no propicia la eliminación de la conducta delictiva. Por eso, tiene como funciones primordiales proveer, custodiar y trabajar para rehabilitar a las y los miembros de la población correccional, para así lograr la reintegración en sus respectivas familias y en la sociedad civil, como personas productivas que respeten las normas sociales vigentes. Utiliza como herramientas varios programas de tratamiento y rehabilitación a nivel institucional, y ofrece programas comunitarios que permiten que el(la) confinado(a) tenga un acercamiento con la comunidad. La Administración de Corrección supervisa a los liberados a prueba por los Tribunales y la Junta de Libertad Bajo Palabra, y los que están en programas de desvío. Entre los actos administrativos mayor vulnerados se encontraron los siguientes:

- Falta o tardanza en el pago de licencias y aportaciones.
- Falta de entrega de documentos y certificados.
- Omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos.
- Falta o tardanza en el pago de horas extras.
- Pensiones.

**Las diez (10) Agencias con mayor número de Reclamaciones Cerradas lo fueron:**

<b>DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2012-2013</b>	
<b>AGENCIAS</b>	<b>TOTAL</b>
Autoridad de Energía Eléctrica	1,314
Departamento de Educación	974
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	770
Policía de Puerto Rico	646
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	541
Administración de los Sistemas de Retiro	538
Departamento de Hacienda	322
Administración para Sustentos de Menores	141
Departamento de Salud	134
Departamento de Transportación y Obras Públicas	129

Las diez (10) Agencias con mayor número de Reclamaciones Activas lo fueron:



DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES ACTIVAS	
AGENCIAS	TOTAL
Departamento de Educación	966
Policía de Puerto Rico	522
Administración de los Sistemas de Retiro	169
Autoridad de Energía Eléctrica	153
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	111
Administración de Corrección	86
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	77
Departamento de Hacienda	68
Departamento de Vivienda	57
Departamento de Transportación y Obras Públicas	58

RELACIÓN DE RECLAMACIONES			
AÑO FISCAL	RECLAMACIONES RECIBIDAS	RECLAMACIONES RESUELTAS	RECLAMACIONES ACTIVAS
AÑO FISCAL 2011-2012	5,859	7,248	3,095
AÑO FISCAL 2012-2013	6,133	6,603	2,625

## CASOS RECIBIDOS POR INTERVENCIÓN DEL OMBUDSMAN EN PROGRAMA DE LAS NOTICIAS UNIVISIÓN



La Procuraduría del Ciudadano participa desde el 11 de septiembre de 2012, en un segmento al mediodía en “Las Noticias” de Univisión. La dinámica consiste en la presentación de un tema referente a las funciones de la Procuraduría. Durante el segmento, el noticiario pone a la disposición de la Oficina varias líneas telefónicas para la atención de los reclamos de la ciudadanía. En el año fiscal 2012-2013, se recibieron un total de 609 casos.

### CASOS EJEMPLARES

**Números de Reclamaciones:** DIR-13-00049/DIR-13-00050/DIR-13-00051/DIR-13-00052

**Asunto:** Solicitud de Vivienda y Ayudas Económicas

**Derechos presentados:** Derecho Social de Vivienda / Derecho Colectivo de Niñez y Adolescencia

**Fecha:** 26 de marzo de 2013

**Persona(s) afectada(s):** Una madre con sus tres (3) niños

**Agencia(s) concernidas:** Departamento de la Familia, Autoridad de Energía Eléctrica y Autoridad de Acueductos y Alcantarillados - Servicio de ama de llaves, ayuda económica pagos de deuda y solicitud de vivienda por Programa Plan 8.

**Reclamo del ciudadano:** La Oficina del Procurador del Ciudadano asumió jurisdicción en el caso especial del 26 de marzo de 2013, reportado por el periodista Alberto Rullán de “Noticentro 4”, en el cual una ciudadana, madre de tres menores, solicitó ayuda económica para atender las necesidades que requiere uno de sus hijos con condición de salud que necesita de cuidados 24 horas al día. La madre es enfermera y desde junio de 2012, ha tenido que dedicarse por completo al cuidado de su hijo, y por lo tanto, no cuenta con ingresos para el pago de facturas de agua, luz y de su casa la cual está en atrasos por 9 meses. Recibe \$437 por pensión alimentaria y \$300.00 del PAN.

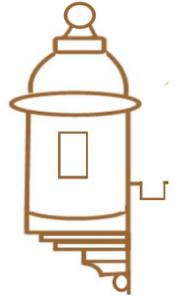
Con la intervención de la Procuraduría se logró la reconexión del agua ya que el Municipio abonó \$75.00 dólares a la deuda de \$265.00 en miras a comenzar un plan de pago de \$19.00 dólares mensuales hasta diciembre, se aprobó el Servicio de Ama Llaves y la deuda con AEE fue pagada por el periódico **El Nuevo Día**. Se tramitó la solicitud de vivienda para el Programa de Plan 8.

#### **FERIAS DE SERVICIO, TALLERES DE CAPACITACION, ACTIVIDADES Y MARCHAS DE PREVENCIÓN DE CAUSAS SOCIALES**

Durante el Año Fiscal 2012-2013, el Área de Servicios Institucionales y las siete Oficinas Regionales en conjunto con el Área de Coordinación Programática, organizaron y participaron de múltiples actividades. Ello, con el propósito de dar a conocer los servicios que la Oficina del Procurador del Ciudadano ofrece a la ciudadanía en los diferentes pueblos de Puerto Rico. La Procuraduría del Ciudadano ha dicho presente en cuarenta y ocho (48) actividades en los distintos municipios. Entre otras participaciones de la Oficina se encuentran;

- Se ofreció a todo el personal del área de investigación de la Oficina del Procurador del Ciudadano, un taller de capacitación sobre Reglamentos y Procedimientos de la Autoridad de Energía Eléctrica.
- Se ofrecieron, además, varios talleres al personal de la Oficina sobre Supervisión, Trata Humana, Robo de Identidad y Fraude. De esta manera el empleado puede educar y traspasar dicha información a las y los ciudadanos.
- Participamos en la **Marcha Por Una Causa** organizada por la Asociación Americana del Cáncer celebrada en el Pabellón de la Paz, del Parque Luis Muñoz Rivera en el Viejo San Juan.

Colaboramos en la **Marcha a Favor de la Niñez** organizada por la Iglesias de Base de Fe celebrada en el Paseo de las Artes y Anfiteatro Abelardo Díaz Alfaro en el Municipio de Caguas.



- Fuimos parte de la Novena Cruzada de la Marcha “**NI UNA BALA PERDIDA**” organizada por el Prof. Roberto “Papo” Christian, Líder Comunitario, la cual se llevó a cabo en el Residencial Manuel A. Pérez.
- Participamos en la Feria de Servicios de Rehabilitación, organizada por la Administración de Rehabilitación Vocacional.
- Dijimos presente en el Congreso del Consumidor organizado por la Legislatura de Puerto Rico, celebrada en el Salón Leopoldo Figueroa en el Capitolio.
- La Procuraduría organizó un taller a la Corporación del Fondo del Seguro del Estado.
- La OPC, actualmente está ofreciendo Talleres a los(as) nuevos(as) Facilitadores(as) de la Agencias del Gobierno de PR sobre la jurisdicción y los Reglamentos de nuestra Oficina.
- Durante el periodo del mes de enero de 2013 al presente, se han llevado a cabo (6) Ferias de Servicios en la Región de Humacao y tres (3) en la Región de Mayagüez, cuatro (4) Talleres a empleados(as) y Facilitadores(as) del Gobierno de Puerto Rico, una Orientación de los Servicios de nuestra Oficina a una Comunidad Evangélica en Río Piedras, una Feria de Servicios en el Municipio de Arecibo y recientemente colaboraron con la Administración de los Sistemas de Retiro en una Feria que éstos llevaron a cabo y apoyamos en la orientación de la nueva Ley de Retiro. Actualmente continuamos participando de las Ferias de Servicios que se ofrecen a través de todos los Municipios de Puerto Rico.

### **ACUERDOS COLABORATIVOS CON AGENCIAS**

**Policía de Puerto Rico** - Se realizaron varias reuniones ejecutivas y vistas administrativas con el actual y pasados dos Superintendentes en busca de soluciones para los pagos de la deuda retributiva relacionado a la Ley Núm. 89 de 12 de julio de 1979 sobre revisión de sueldo, pasos por méritos y pagos de horas extras. Se logró que la Policía iniciara la evaluación de los expedientes de sus miembros y se comenzó con las notificaciones de los ajustes salariales. En ese proceso se garantizó el cierre de más de 700 reclamaciones activas de año anteriores por ajuste salarial.

Cabe señalar, que se acordó que todo(a) reclamante que no estuviese de acuerdo con la evaluación hecha, tendría que proceder a hacer valer su derecho en apelación, según notificado en comunicación enviada.

Con la implantación de la Ley Núm. 3-2013 que enmienda la Ley original de los Sistemas de Retiro, la Policía de P.R. experimentó un aumento significativo en los miembros de la fuerza policiaca y civiles que realizaron solicitudes de retiro antes de 30 de junio de 2013. Según el estimado más de 2,000 agentes estarían solicitando acogerse al beneficio.

Ante tal situación, la Policía de P.R no contaba con el personal suficiente para preparar los expedientes de personal que requiere el Sistema de Retiro. Ambas agencias establecieron acuerdos que permitirían se pueda culminar el proceso sin tiempo límite y que estos empleados comenzaran a disfrutar de su pensión con la documentación básica ya sometida.

Por más de tres semanas, se destacó personal del Ombudsman en las áreas administrativas de más impacto en la Policía de P.R. El personal se asignó al Área de Nombramientos y Cambios y División de Licencia. Con solo cinco empleados se logró trabajar quince expedientes por día.

**Departamento de Educación** - Se le ha informado al Secretario de Educación, Hon. Rafael Román Meléndez, de los actos administrativos que son causa de las reclamaciones en las oficinas regionales de la OPC. Éstos están relacionados a deudas acumuladas en pasados años fiscales, en su gran mayoría de pagos de suplidores y sueldos de maestros y maestras. Se ha logrado que de 11,633 reclamaciones del Año Fiscal 2008-2009, se obtuviera el cierre y solución de 9,660 reclamaciones. De éstas sólo quedan 218 reclamaciones activas al momento.

**Corporación del Fondo Seguro del Estado y la Comisión Industrial** - Gracias a los acuerdos realizados con ambas agencias en cuanto a la agilización de expedición y notificación de resoluciones, se ha logrado bajar significativamente los casos que se le interponen y resolverlos en un término corto para beneficio de los(as) ciudadanos(as) lesionados(as).

**Administración de Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura** - La Procuradora se ha comprometido públicamente con el Administrador de Sistema de Retiro sirviendo de enlace para orientar sobre la implementación de la nueva Ley Núm. 3 de 4 de abril de 2013.



**Participación de la Procuraduría de Pequeños Negocios** - Durante los años 2012-2013, asistió y brindó sus servicios en diferentes actividades llevadas a cabo por gremios que agrupan a pequeños negocios. Participamos en foros públicos y emisoras radiales abogando por los intereses de los negocios y promoviendo nuestros servicios. Participamos en foros públicos y emisoras radiales abogando por los intereses de los negocios y promoviendo nuestros servicios.

Entre estos podemos destacar el Foro junto a los candidatos a la gobernación en la Convención de los Detallistas de Gasolina. Se formaron alianzas con agencias concernidas para establecer un proceso de fiscalización en torno a las leyes que conceden incentivos y preferencia al pequeño negocio y a la Industria Puertorriqueña.

En el presente año hemos sometido múltiples ponencias y hemos participado de Vistas Públicas llevada a cabo por la Asamblea Legislativa en temas relacionados a los pequeños negocios y la industria local.

**La Procuraduría continuó trabajando en la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) para el año fiscal 2012-2013. Particularmente, en las redes temáticas, algunas de reciente creación.**

Por otra parte, recientemente se movilizaron con propósito organizacional, la Red ComFIO y la Red de Niñez y Adolescencia. En esta última, nos enorgullecemos de que el diseño del logo de la Red haya sido confeccionado por nuestro personal. A estos, la Oficina le ofreció talleres educativos sobre los derechos de los(as) niño(as) y se prepararon folletos informativos para orientar a la población. Recibimos la visita de funcionarios(as) del Departamento de la familia, los cuales capacitaron al personal en cuanto a la Ley Núm. 246 de 2011, “Ley para la Seguridad, Bienestar y la Protección de Menores”. El Departamento del Trabajo, por su parte, nos adiestró sobre las distintas leyes de protección laboral y el Reglamento para el Empleo de Menores de Edad. En el Colegio de Abogados de Puerto Rico participamos en la 9na Conferencia Anual sobre Agresión Sexual, la cual llevaba el lema: “Es Hora de Hablar sobre el abuso Sexual Infantil”. Participamos también una charla ofrecida por peritos forenses titulada; “Maltrato Infantil - Detección Temprana para la Protección del Menor”.

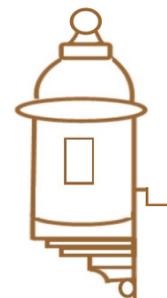
En cuanto a la Red de Comunicadores de la FIO, esta reanudó sus actividades para el año fiscal en la ciudad de Montevideo en agosto de 2012. Se encaminó una investigación sobre las “Prácticas de comunicación en las defensorías del pueblo” integradas en la Federación Iberoamericana del Ombudsman las cuales esperamos culminen en la publicación de un libro. Se introdujo a la Red ComFIO en Facebook, Twitter y en Youtube, en miras a generar una creciente visualización de la FIO y las organizaciones miembro en las redes sociales.

Utilizando prioritariamente las tecnologías de información y comunicación, la Red produjo el primer noticiero de derechos humanos de la FIO “Iberoamérica Habla”, transmitido a través de Internet. Nuestra Oficina tuvo su participación en el mes de abril, exponiendo la problemática que enfrenta nuestra Isla con las personas de la tercera edad. En el segmento, la Procuradora tuvo la oportunidad de exponer lo que realizamos en pro de este grupo de personas y los casos que se han atendido.

Otras de las actividades en que la Oficina ha participado este año como parte de la Red han sido; la Reunión del Consejo Rector, celebrada en Lima, Perú; la conferencia: “El Derecho de la Consulta Previa de los Pueblos Indígenas: El Rol de los ombudsman en América Latina” dictada en Lima, Perú; y el Encuentro sobre el Derecho a la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas.

Creada con el objetivo de mejorar la coordinación respecto al fortalecimiento de los derechos humanos de las mujeres desde una perspectiva de género, e incorporada en la FIO desde 1997, la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO ha tratado de consolidar, a nivel de la región, la defensa y exigibilidad de los derechos humanos de las mujeres. Puerto Rico, como parte de la Red, participó en varios eventos como; el Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman en Costa Rica presentando un Diagnóstico de la Mujer Rural puertorriqueña, y la delineación de un plan de capacitación piloto orientado a la transversalidad de género en cinco Defensorías del Pueblo (España, Argentina, Costa Rica, Bolivia y Puerto Rico), con el propósito de realizar un diagnóstico e implementar la perspectiva de género en todas las Defensorías.

A nivel de la Isla, se ofrecieron talleres a todas y todos los empleados sobre la “Ley de Protocolo de manejo de Violencia Doméstica en el Empleo” (Ley Núm. 217 de 2006), y se realizó una investigación en la temática de Mujeres Rurales con la participación de las Oficinas Regionales de Arecibo, Bayamón, Humacao, Mayagüez y Ponce. En la misma, se realizó un diagnóstico sobre las respuestas de los poderes públicos frente a las mujeres rurales con un enfoque de derechos humanos desde la perspectiva de género en cuatro ejes específicos; Violencia de Género, Derecho a la Salud, Acceso a la Vivienda y Participación en la Toma de Decisiones. Cabe destacar que durante el año fiscal 2011-2012, la Procuraduría intervino con un total de 11,784 casos del género femenino, que comprenden reclamaciones, orientaciones y coordinaciones, comprendiendo el 54.28% de los casos trabajados.



# *Área de Servicios* \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ *Institucionales*

*2012 - 2013*

*Región* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *Arecibo*



En nuestra Región de Arecibo, se investigaron 3,964 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 1,014 reclamaciones, 2,379 orientaciones y 571 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2011-2012, permanecieron activas 527 reclamaciones, que sumadas a las 1,014 recibidas hasta junio 30 del presente año alcanzan una suma de 1,541 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2012-2013. En dicho año se cerraron 1,112 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 429 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2012-2013, se realizaron 136 reuniones informativas y 15 vistas administrativas.

**Número de caso:** ARE-13-01052

**Asunto:** Demora Reembolsar Arbitrios Vehículo de Motor

**Derecho presentado :** Derecho Económico de Propiedad

**Fecha:** 29 de septiembre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Persona mayor de edad

**Agencia(s) concernida(s):** Departamento de Hacienda

**Reclamo del Ciudadano:** Trámite Reembolso Arbitrios

**Breve explicación de los hechos :** Indica el ciudadano que el 26 de octubre de 2011 compró un vehículo de motor y pagó \$3,030.00 por concepto de arbitrios. El señor A.M.R. informa que es veterano de Vietnam con una incapacidad de 100%, por lo que está exonerado de dicho pago. Alega que ha tratado infructuosamente de que Hacienda le devuelva los arbitrios, ya que radicó solicitud de reembolso con los documentos requeridos y al no recibir pago procedió a emitir una misiva al Secretario a través de correo certificado exponiendo su situación, pero no ha recibido comunicación alguna al respecto.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de nuestra Oficina referir la situación, el Departamento de Hacienda emitió el cheque correspondiente para el reembolso de los arbitrios objeto de esta reclamación.

**Número de caso:** ARE-12-02440

**Asunto:** Demora reparación puente Carr. 493, Hatillo, PR

**Derecho presentado :** Derecho Social de Vivienda

**Fecha:** 1 de febrero de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Transeúntes Hatillo, Arecibo, Camuy y Pueblos Limítrofes

**Agencia(s) concernida(s):** DTOP

**Reclamo del Ciudadano:** Iniciativa Propia OPC Arecibo –Reparación Puente Colapsado Carr.493

**Breve explicación de los hechos :** Observamos que hace aproximadamente dos (2) años el Puente en la carretera PR-493 (Bo. Corcovada en Hatillo subiendo por Cabrera Hermanos) colapsó, debido a las lluvias. Esta situación provocó que el DTOP instalara unas vallas de protección, las cuales dejaron un solo carril para ambas direcciones en la vía. Esto afecta la congestión de los vehículos en el área, ya que ha provocado varios accidentes y atenta contra la seguridad de las y los transeúntes. A pesar de las innumerables gestiones realizadas por el Municipio de Hatillo y del tiempo transcurrido el asunto no había sido corregido.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Debido a la intervención del Ombudsman, se comenzó un proyecto de rehabilitación del puente a un costo de \$248,991.00. Esto, en beneficio de la ciudadanía que transita por dicha vía.



**Número de caso:** ARE-13-01330

**Asunto:** Dieta Especial

**Derecho presentado :** Derecho Social de Educación

**Fecha:** 16 de octubre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Menor con problema de dieta alimenticia

**Agencia(s) concernida(s):** Departamento de Educación

**Reclamo del Ciudadano:** Demora en incluir leche de soya a dieta especial

**Breve explicación de los hechos :** Para sustentar su reclamación nos informa el Sr. I.V.M. que desde el mes de julio de 2012, entregó en la Región Educativa de San Sebastián la dieta de la nutricionista para una menor, quien cursa el quinto grado en la Escuela Graciolina Rosado Alfaro en Isabela. Alega que en dicha dieta no están incluyendo la leche de soya que fue solicitada, ya que la estudiante no puede tomar leche de vaca. Solicita agilicen este asunto.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Nuestra Oficina procedió a referir el asunto al Departamento de Educación. Luego de esto el ciudadano se comunicó con nuestra Oficina para indicar que el Departamento comenzó a suministrar la leche de soya en la dieta de la menor.

**Número de caso:** ARE-13-03049

**Asunto:** Solicitud de ayuda para mejoras de vivienda

**Derecho presentado :** Derecho Social de Vivienda

**Fecha:** 29 de abril de 2013

**Persona(s) afectada(s):** Mujer de 55 años

**Agencia(s) concernida(s):** Departamento de la Vivienda

**Reclamo del Ciudadano:** Demora en tramitar solicitud para reparar el techo de su vivienda

**Breve explicación de los hechos :** Expone la ciudadana que hace varios meses solicitó al Departamento de la Vivienda en Aguadilla ayuda para la reparación del techo de su residencia. Menciona que el Departamento había realizado una inspección del mismo y le indicó que su solicitud estaba pre-aprobada. Manifiesta que, a pesar de sus gestiones, no le han aprobado los fondos.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de nuestra Oficina intervenir en el asunto, el Sr. Carlos García, Director Regional del Departamento de la Vivienda en Aguadilla, se comunicó con nuestra Oficina e informó que entregaron orden de compra para materiales de construcción a la Sra. I.R.R. por la cantidad de \$2,879.00, a través de Ferretería Acevedo del Pueblo de Moca.



**Número de caso:** ARE-13-00250

**Asunto:** Demora en otorgar hogar sustituto

**Derecho presentado :** Derecho Colectivo-Tercera Edad

**Fecha:** 20 de julio de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Persona de edad avanzada

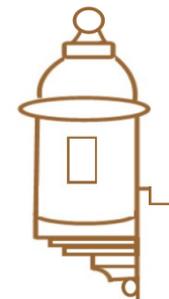
**Agencia(s) concernida(s):** Administración de Familias y Niños (ADFAN)

**Reclamo del Ciudadano:** Ubicación de hogar para adulto

**Breve explicación de los hechos :** Se comunica con nuestra Oficina la Trabajadora Social del Hospital Universitario de Adultos para referir la situación del Señor J.T.L, persona de edad avanzada y en estado crítico de salud. Manifiesta que éste se encuentra hospitalizado por un golpe en la cabeza, debido a un accidente. El señor J.T.L fue dado de alta el 3 de julio de 2013 y no tiene donde vivir. El caso había sido referido a ADFAN para ser ubicado en un hogar sustituto y según le indicaron esto demoraría. La trabajadora social indicó que urge que el ciudadano sea ubicado, ya que necesita ayuda en la confección de alimentos, seguimiento en la prescripción de sus medicamentos, ayuda parcial en la movilidad; así como aseo personal. Cabe señalar que las y los miembros de su familia no lo pueden cuidar por ser personas de edad avanzada.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de nuestra Oficina presentar la situación a la Administración de Familias y Niños, Región de Arecibo, y explicar el asunto objeto de esta reclamación la Administración determinó ubicar al Señor J.T.L. en el Hogar Margarita en el Barrio Dominguito de Arecibo.

*Región*—————  
—————*Bayamón*



En nuestra Región de Bayamón se investigaron 3,169 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 679 reclamaciones, 1,955 orientaciones y 535 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2011-2012, permanecieron activas 415 reclamaciones, que sumadas a las 676 recibidas hasta junio 30 del presente año alcanzan una suma de 1,097 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2012-2013. En dicho año se cerraron 768 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 329 para el año fiscal corriente.

Se realizaron reuniones globales citando a la OPC Bayamón con las siguientes agencias: Departamento de la Vivienda, funcionarios municipales y Salud Ambiental. Por la situación fiscal de la agencias más controvertidas como la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, Autoridad de Energía Eléctrica, la Policía de Puerto Rico, Departamento de Hacienda, se procesaron cambios de estado por instrucciones del área institucional logrando planes de cumplimiento y cierres en masa, especialmente con la Policía de Puerto Rico.

**Número de caso:** BAY-13-00170  
**Asunto:** Alegada facturación indebida de energía  
**Derecho presentado :** Derecho Sociales-Vivienda  
**Fecha:** 20 de julio de 2012  
**Persona(s) afectada(s):** Ciudadano abonado  
**Agencia(s) concernida(s):** Autoridad de Energía Eléctrica  
**Reclamo del Ciudadano:** Solicitó nuestra intervención para que le facturaran correctamente y conforme a las leyes y reglamentos vigentes.

**Breve explicación de los hechos :** En noviembre de 2011, el ciudadano instaló en su residencia un sistema de celdas fotovoltaicas para generar su propia electricidad. El 17 de febrero de 2012, le instalaron el contador que registra la energía consumida más la exportada. No obstante, a pesar de que en la factura se refleja la energía exportada, continúan facturándole la energía consumida netamente, cuando conforme a la Ley Núm. 114 de 16 de agosto de 2007, y al Reglamento para establecer el Programa de Medición Neta Reglamento Núm. 7579 de 2008, le facturen el cargo mínimo.

No obstante, éste tiene que acudir todos los meses a la oficina comercial de Barranquitas a reclamar que le ajusten su factura. Sin embargo, el Gerente Interino de dicha oficina, le indicó y admitió que no poseía el conocimiento necesario en dicha materia para facturarle conforme a lo que disponen las leyes y reglamentos existentes sobre el particular

***Acción tomada por el Ombudsman:*** Nuestra intervención logró que se ajustara la cuenta de inmediato y que en adelante se le cobrara el cargo mínimo.

***Número de caso:*** BAY-13-02149

***Asunto:*** Persona de tercera edad sola, contagiada con posible sarna humana

***Derecho presentado :*** Derecho Colectivo Personas de la Tercera Edad

***Fecha:*** 20 de marzo de 2012

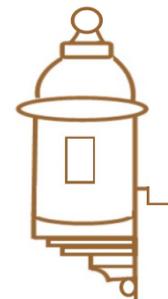
***Persona(s) afectada(s):*** Mujer de la Tercera Edad

***Agencia(s) concernida(s):*** Departamento de la Familia

***Reclamo del Ciudadano:*** Orientación para ayudar a ciudadana de edad avanzada

***Breve explicación de los hechos :*** Nos visita una estudiante de enfermería alegando que conoce hace un tiempo a la Sra. S.F.R. quien vive sola en condiciones infrahumanas junto a un perro enfermo con sarna. Como estudiante de enfermería en una institución educativa aledaña a la residencia de la ciudadana, nos aseguraba que la señora S.F.R. estaba contagiada con sarna humana, según refleja la alergia en la piel. Al entrar a la residencia observa falta de limpieza e incluso en el refrigerador sólo tiene comida descompuesta. Los alrededores de la casa reflejan falta de mantenimiento. Visita nuestra oficina buscando orientación para ayudar a S.F.R, ya que en su rostro observa a su abuela fallecida.

***Acción tomada por el Ombudsman:*** Este caso había sido reportado anteriormente a las autoridades y nuevamente nos comunicamos con Emergencias Sociales para informar a la trabajadora social que tenía el caso de S.F.R., la nueva situación de desamparo, falta de condiciones adecuadas reportadas por la estudiante. La técnica acordó proceder a la acción correspondiente y se comunicaría con la hija de la señora como establece el protocolo. Luego visitarán la residencia para verificar las condiciones y si la hija cumplió con las instrucciones del Departamento.



Ante la inacción de familiares de la Sra. S.F.R., se acordó reclamar acción inmediata en unión con la estudiante, que serviría de testigo presencial ante la triste situación. Se tomó la decisión de comunicarse con Manejo de Emergencias (ME) para reportar la situación por posible sarna humana en el lugar. Personal activado por ME visitaron la residencia de S.F.R. y en efecto es diagnosticada con sarna humana. El poder público ha tenido que ser consultado en varias ocasiones para lograr amparar un hecho recurrente en detrimento de la dignidad y vida de la ciudadana afectada.

**Número de caso:** BAY-13-02586

**Asunto:** Omisión en entregar certificación de años no cotizados

**Derecho presentado :** Derecho de los Administrados-Transparencia 28.1 no entrega de documentos

**Fecha:** 3 de mayo de 2013

**Persona(s) afectada(s):** Ciudadano retirado

**Agencia(s) concernida(s):** Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno del Estado Libre Asociado de PR (ASR) Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

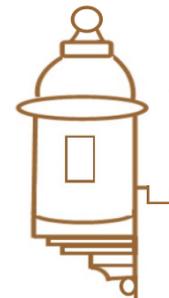
**Reclamo del Ciudadano:** Incumplimiento de la agencia en la entrega de la Certificación de Años de Servicios No Cotizados cuando fue solicitada antes de la reforma al sistema de retiro y debía cumplir con el tiempo reglamentario de la nueva ley.

**Breve explicación de los hechos :** Ciudadano radica la solicitud de certificación de años no cotizados para acogerse a los beneficios de Retiro tras 33 años de servicio. En febrero de 2013, la agencia le entrega el documento con error en el cómputo. Ciudadano se percata y solicita a través de su coordinador en la AAA la corrección del mismo, ya que el tiempo era limitado para poder completar los trámites debido al cambio en los derechos adquiridos por disposición de la ley vigente hasta el 30 de junio de 2013, Ley Núm. 447 del 15 de mayo de 1951, según enmendada. Enfrentaba la posible pérdida de derechos por la Reforma de Retiro. Ambas agencias se mantenían evadiendo su responsabilidad de ley e incumplían al no completar el trámite conforme al debido proceso administrativo.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se procede a la radicación de casos contra ambas agencias y se le solicita evidencia de los trámites para la solución del problema. Se logra cumplimiento adjudicando el origen del error ante la ASR y por tal defecto resultaba la inacción del coordinador, quien no había emitido la totalidad de la información requerida al ciudadano. Finalmente, se logra el disfrute de sus beneficios según le correspondía con la ley antes de la Reforma. El 20 de junio de 2013 se le entregó a la mano al ciudadano y completó el proceso.

*Región*—————  
—————*Caguas*

En nuestra Región de Caguas se investigaron 2,209 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 683 reclamaciones, 1,339 orientaciones y 187 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2011-2012, permanecieron activas 430 reclamaciones, que sumadas a las 683 recibidas hasta junio 30 del presente año alcanzan una suma de 1,113 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2012-2013. En dicho año se cerraron 657 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 456 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2012-2013, se realizaron 71 reuniones informativas y 4 vistas administrativas.



**Número de caso:** CAG-13-01078

**Asunto:** Reintegro de Arbitrio

**Derecho presentado :** Derecho Económico de Propiedad

**Fecha:** 27 de noviembre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Comerciante

**Agencia(s) concernida(s):** Departamento de Hacienda

**Reclamo del Ciudadano:** Pago del Reintegro de Arbitrios

**Breve explicación de los hechos:** Alegaba que se había realizado una auditoría fiscal, que la misma estaba concluida y no le contestaban nada respecto a su reintegro, ni le brindaban información al contribuyente.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de nuestra intervención se identificó el expediente y se procedió con el reembolso al ciudadano.

- Número de caso:** CAG-13-01006
- Asunto:** Solicitud de vivienda
- Derecho presentado :** Derecho Social de Vivienda
- Fecha:** 13 de noviembre de 2012
- Persona(s) afectada(s):** Persona de Edad Avanzada con custodia de Persona Incapacitada
- Agencia(s) concernida(s):** Vivienda Pública, Municipio, Autoridad de Energía Eléctrica y Autoridad Acueductos y Alcantarillados
- Reclamo del Ciudadano:** Solicitud de Vivienda sin atender. El caso fue referido por el Municipio de Caguas para nuestra intervención
- Breve explicación de los hechos :** Alega la ciudadana que tenía una Orden de Desahucio del Tribunal para desalojo inmediato de vivienda e indicaba ser tutora legal de un hermano con incapacidad. Explica que no tiene a donde ir a vivir y que permanece en lista de espera en Vivienda Pública del Municipio de Caguas, donde le indicaron no tener vivienda disponible.
- Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de gestiones realizadas donde se invocó el derecho a vivienda bajo cláusula de excepción, se gestionó el traslado del expediente de vivienda a otra Región donde se identificó un apartamento conforme a las necesidades de vivienda adaptada y acomodo razonable. Se coordinó tiempo adicional sobre la orden de embargo con una Moción al Tribunal coordinada con el Municipio en lo que se procesaba y tramitaban los asuntos relacionados a la vivienda y a los servicios básicos de AAA y AEE.



**Número de caso:** CAG-13-00871

**Asunto:** Equipo Asistivo Menor de Educación Especial

**Derecho presentado :** Derecho de Colectivos de Incapacitados(as)

**Fecha:** 22 de octubre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Madre y el Menor

**Agencia(s) concernida(s):** Departamento de Educación

**Reclamo del Ciudadano:** Solicita la compra de equipo asistivo adecuado conforme a la evaluación del menor.

**Breve explicación de los hechos :** Alega la mamá que se había realizado evaluación determinando la necesidad de equipo asistivo de una menor de diez años. El equipo que estaba utilizando la menor no era adecuado, no funcionaba bien y el Departamento no permitía la compra de uno nuevo porque no había transcurrido el tiempo de uso de dos años para poder recomendar otro equipo conforme a la reglamentación.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se coordinó con la Secretaría Auxiliar de Educación Especial del Departamento de Educación, se determinó que el equipo estaba en garantía, y se procedió con la reparación y modificación del equipo asistivo para que cumpliera con las necesidades de la menor.

**Número de caso:** CAG-13-00273

**Asunto:** Incumplimiento de Fila Expreso

**Derecho presentado :** Derecho de Colectivos de Discapacitados

**Fecha:** 7 de agosto de 2012

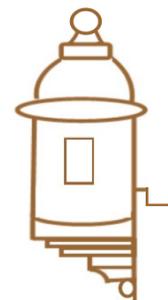
**Persona(s) afectada(s):** Ciudadanos Múltiples

**Agencia(s) concernida(s):** Departamento de Hacienda

**Reclamo del Ciudadano:** Fila Expreso de Personas de Edad Avanzada y Discapacitadas

**Breve explicación de los hechos :** Debido al alto volumen de casos en la oficina de Servicios al Contribuyente en Hacienda sobre el beneficio federal de personas de edad avanzada, no se le garantizaba turno preferencial a las personas de la tercera edad, Ley Núm. 51 de 2001, y por ello, éstos estaban en los pasillos por largos periodos de tiempo.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se realizó una inspección ocular y se determinó con la administración de Hacienda, quien desconocía la situación, brindar más apoyo de personal en la Oficina Regional. Se terminó la instalación del sistema de turnos con diferentes estaciones, así como se proveyó de un empleado adicional especialmente para orientar a nuestras personas de edad avanzada.



**Número de caso:** CAG-13-01020

**Asunto:** Reembolso de Aportaciones

**Derecho presentado :** Derecho Laboral del Trabajo

**Fecha:** 14 de noviembre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Ciudadana Retirada

**Agencia(s) concernida(s):** Administración de Sistemas de Retiro

**Reclamo del Ciudadano:** Pago Adeudado

**Breve explicación de los hechos :** Alega la ciudadana que presentó solicitud de reembolso de aportaciones del Municipio para el cual laboraba y que no se había atendido su expediente. Indica que perdió su auto por falta de recursos económicos y también tenía trámites en su contra en el tribunal.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se coordinó certificación para el Tribunal de que el pago de aportaciones procedía y se gestionó el pago adeudado por la cantidad de \$54,386.

*Región* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *Humacao*



En nuestra Región de Humacao se investigaron 2,078 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 563 reclamaciones, 1,233 orientaciones y 282 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2011-2012, permanecieron activas 202 reclamaciones, que sumadas a las 563 recibidas hasta junio 30 del presente año alcanzan una suma de 765 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2012-2013. En dicho año se cerraron 520 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 245 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2012-2013, se realizaron 209 reuniones informativas y 26 vistas administrativas.

**Número de caso:** HUM-13-00283

**Asunto:** Robo de Identidad

**Derecho presentado :** Derecho Individual-Intimidad

**Fecha:** 15 de agosto de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Ciudadana

**Agencia(s) concernida(s):** Entidad Privada

**Reclamo del Ciudadano:** Orientación sobre cómo establecer querrela por robo identidad

**Breve explicación de los hechos :** Indica haber recibido carta de cobro de una compañía de teléfonos sobre una deuda. Aquí es que se percata sobre otras deudas a su nombre y que ella nunca ha generado.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Fue orientada a solicitar informe de crédito para saber el total de deudas y sus acreedores. Una vez identificados los acreedores, debía dialogar con éstos sobre el particular y someter querrela ante la Policía de PR.

**Número de caso:** HUM-13-00368

**Asunto:** Concesión de licencia sin sueldo

**Derecho presentado :** Derecho Laboral - Trabajo

**Fecha:** 29 de agosto de 2012

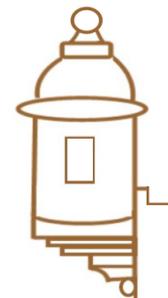
**Persona(s) afectada(s):** Empleada

**Agencia(s) concernida(s):** Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

**Reclamo del Ciudadano:** Que se emita determinación sobre la solicitud de licencia sin sueldo.

**Breve explicación de los hechos :** Informa la empleada que por motivos de salud solicitó licencia sin sueldo para el periodo del 1 de abril al 31 de agosto del año en curso. No obstante, tuvo que extender su solicitud hasta el 31 de diciembre, sin embargo, la agencia no había contestado los periodos solicitados por ésta.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de nuestra intervención la agencia contestó la determinación.



**Número de caso:** HUM-13-01397

**Asunto:** Vulneración de los derechos de la mujer embarazada

**Derecho presentado :** Derecho de Mujeres

**Fecha:** 4 de marzo de 2013

**Persona(s) afectada(s):** Empleada en maternidad

**Agencia(s) concernida(s):** Entidad Privada

**Reclamo del Ciudadano:** Compensación por licencia de maternidad.

**Breve explicación de los hechos :** Informa que trabaja a medio tiempo (part-time) en una farmacia de la comunidad y su patrono le indicó que no tenía derecho al pago de su maternidad.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Fue orientada a canalizar su solicitud ante el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, toda vez que la Ley de Madres Obreras le garantiza el derecho a recibir compensación por el periodo de la maternidad.

**Número de caso:** HUM-13-00213

**Asunto:** Problema de mantenimiento en plantel escolar

**Derecho presentado :** Derecho Social - Educación

**Fecha:** 26 de septiembre de 2012

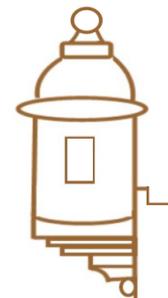
**Persona(s) afectada(s):** Empleados y maestros escuela elemental

**Agencia(s) concernida(s):** Autoridad de Edificios Públicos

**Reclamo del Ciudadano:** Que las autoridades correspondientes atiendan el problema de mantenimiento en la Escuela Elemental Lydia Fiol en Humacao.

**Breve explicación de los hechos :** Indica que el plantel tiene problemas de sabandijas, recogido de basura y mantenimiento de las áreas verdes.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de nuestra intervención brigadas de la Autoridad realizaron la limpieza de las áreas verdes y una compañía privada brindó servicios de fumigación.



**Número de caso:** HUM-13-00577

**Asunto:** Problema con asistencia médica

**Derecho presentado :** Derecho Social-Salud

**Fecha:** 26 de septiembre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Mujer de 56 años

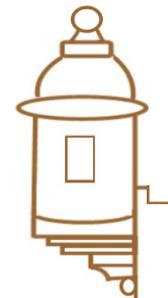
**Agencia(s) concernida(s):** Oficina del Procurador de la Salud

**Reclamo del Ciudadano:** Que se atienda querrela por la dilación en programar cirugía aprobada por el Plan de la Reforma de Salud.

**Breve explicación de los hechos :** Informa que a pesar de contar con la aprobación del plan médico no ha podido ser operado por la falta de credenciales de algunos proveedores que brindan servicios en Centro Médico.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de nuestra intervención su caso fue atendido y luego de haberse completado las credenciales de los proveedores, la cirugía fue programada para el mes de noviembre.

*Región* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *Mayagüez*



En nuestra Región de Mayagüez se investigaron 2,837 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 746 reclamaciones, 1,708 orientaciones y 383 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2011-2012, permanecieron activas 269 reclamaciones, que sumadas a las 746 recibidas hasta junio 30 del presente año alcanzan una suma de 1,015 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2012-2013. En dicho año se cerraron 710 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 305 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2012-2013, se realizaron 93 reuniones informativas y 59 vistas administrativas.

**Número de caso:** MAY-13-01639

**Asunto:** Incumplimiento Reglamento Zona Marítimo Terrestre

**Derecho presentado :** Derecho Social / Medio Ambiente

**Fecha:** 23 de enero de 2013

**Persona(s) afectada(s):** Concesionario y Estudiantes Escuela de Surfing

**Agencia(s) concernida(s):** Departamento de Recursos Naturales y Ambientales

**Reclamo del Ciudadano:** A la Playa Marías en Rincón acuden personas no autorizadas a ofrecer clases de surfing que intervienen con sus clientes y afectan su negocio. Éstas alegan que el uso del agua no está regulado.

**Breve explicación de los hechos :** El Cuerpo de Vigilantes no atiende las querellas que presentó sobre las personas que utilizan la zona para hacer negocio sin los permisos correspondientes.

***Acción tomada por el Ombudsman:*** Se solicitó al Cuerpo de Vigilantes, adscrito al Departamento de Recursos Naturales y Ambientales (DRNA) cumplir con el debido proceso a tenor con las disposiciones reglamentarias de la zona marítimo terrestre. Establecieron rondas preventivas, intervinieron con las personas no autorizadas y refirieron las querellas a la Oficina de Asuntos Legales. Además, se recomendó a la Oficina de Permisos y Endosos evaluar la problemática existente sobre el uso del agua ya que al no estar regulado por el DRNA las personas no autorizadas pueden hacer uso de ésta para la misma actividad comercial del concesionario en la zona marítimo terrestre.



**Número de caso:** MAY-12-02499

**Asunto:** Incumplimiento Sentencia Tribunal de Primera Instancia

**Derecho presentado :** Derecho de los Administrados / Transparencia

**Fecha:** 20 de marzo de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Persona de 58 años

**Agencia(s) concernida(s):** Departamento de Justicia

**Reclamo del Ciudadano:** El Departamento de Justicia no cumplió con la Sentencia que dictó el Tribunal de Primera Instancia el 22 de enero de 2008 sobre el Caso Civil Núm. ISCI2007-00717, mediante la cual decretó la ilegalidad de la confiscación del vehículo del ciudadano y ordenó la devolución del mismo, o en su defecto, pagar el importe de la tasación al momento de su ocupación o la cantidad de dinero por lo cual se hubiera vendido.

**Breve explicación de los hechos :** La agencia le informó que la sentencia fue pagada el 4 de noviembre de 2008, mediante cheque consignado en el tribunal por la cantidad de \$6,232.22. Sin embargo, el pago no fue consignado.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se requirió evidencia del depósito y en respuesta se recibió la Moción de Consignación de Pago de Sentencia presentada el 13 de junio de 2012, en el Tribunal de Mayagüez, por la cantidad de \$7,741.81.

**Número de caso:** MAY-12-03351

**Asunto:** Cobro Indebido

**Derecho presentado :** Derecho Económico / Propiedad

**Fecha:** 29 de junio de 2012

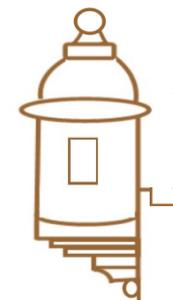
**Persona(s) afectada(s):** Comerciante

**Agencia(s) concernida(s):** Departamento de Hacienda

**Reclamo del Ciudadano:** Los reintegros de contribución sobre ingresos de los años 2009, 2010 y 2011 le fueron retenidos por que no se eliminó en sistema unas multas impuestas por el Negociado de Impuestos al Consumo.

**Breve explicación de los hechos:** El 19 de marzo de 2010, el Negociado de Impuestos al Consumo, le impuso al comerciante una multa de \$1,000.00 por concepto de violación, relacionada al Impuesto sobre Ventas y Uso. El 3 de mayo de 2010, le impusieron nuevamente la multa debido a que el documento anterior no contaba con las firmas correspondientes. Solicitó reconsideración y la Secretaría de Procedimiento Adjudicativo determinó eliminar la multa, dado que no hay explicación razonable para que existan dos (2) multas en fechas distintas, sobre el mismo incidente. Sin embargo, las multas no fueron eliminadas del sistema, lo que impidió que recibiera los reintegros contributivos en los años citados.

**Acción tomada por el Ombudsman:** A tenor con la resolución de la Secretaría de Procedimiento Adjudicativo se requirió la eliminación de la multa y la emisión del pago de los reintegros. La agencia cumplió con la solicitud y eliminó la deuda para procesar los pagos.



**Número de caso:** MAY-13-00910

**Asunto:** Olores Objetables Generador de Electricidad

**Derecho presentado :** Derecho Social / Medio Ambiente

**Fecha:** 1 de octubre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Residentes Complejo de Vivienda Personas de Edad Avanzada

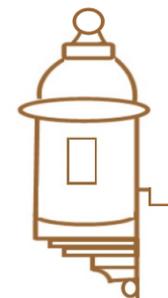
**Agencia(s) concernida(s):** Junta de Calidad Ambiental

**Reclamo del Ciudadano:** En el mes de abril de 2012 presentó una querrela por olores objetables provocados por el generador de electricidad del complejo de vivienda donde reside; la agencia investigó en mayo del mismo año y encontró problemas de dispersión de los gases de combustión en la operación del sistema del generador. No obstante, pese a que notificó la deficiencia a la administración, no se cumplió con el seguimiento correspondiente para corroborar la acción tomada por parte de ésta.

**Breve explicación de los hechos :** Indicó que los trabajos que realizó la administración del complejo de vivienda no fueron los recomendados por la Junta.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se requirió a la Junta de Calidad Ambiental visitar el lugar para corroborar la situación reportada. En la inspección solicitada se encontró que, posterior al hecho que originó la querrela, ocasión en la que el equipo estuvo encendido por 20 horas, sólo ocurrieron sucesos menores por suspensión del servicio de energía eléctrica debido a eventos de lluvia. La administración realizó trabajos para extender el tubo de escape. El Oficial de Inspección y Cumplimiento de la Junta realizó una prueba de funcionamiento del equipo, hizo un recorrido por el complejo y confirmó que no detecta olor a combustible en el interior de éste, concluyendo que las medidas implementadas por la administración fueron efectivas. No obstante, para garantizar el cumplimiento de la reglamentación vigente exigió a la administración someter un informe anual sobre el uso de equipo.

*Región*—————  
—————*Ponce*



En nuestra Región de Ponce se investigaron 3,236 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 1,057 reclamaciones, 1,795 orientaciones y 384 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2011-2012, permanecieron activas 656 reclamaciones, que sumadas a las 1,057 recibidas hasta junio 30 del presente año alcanzan una suma de 1,713 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2012-2013. En dicho año se cerraron 1,336 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 377 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2012-2013, se realizaron 254 reuniones informativas y 134 vistas administrativas.

**Número de caso:** PON-13-01490

**Asunto:** Emitir Resolución Vista Médica

**Derecho presentado :** Derecho de los Administrados de Eficacia

**Fecha:** 5 de diciembre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Persona Lesionada

**Agencia(s) concernida(s):** Comisión Industrial

**Reclamo del Ciudadano:** A través del Programa de Televisión de Univisión, se recibe reclamación del ciudadano alegando que no ha recibido resolución de su caso.

**Breve explicación de los hechos :** El 5 de diciembre de 2012, ciudadano se comunica a través del Programa de Univisión solicitando la intervención de nuestra oficina alegando que la Comisión Industrial no había emitido una resolución de una Vista Médica celebrada.

**Acción tomada por el Ombudsman:** De la investigación realizada surge que la Comisión había emitido la resolución en octubre de 2012, ordenando se le citara a evaluación con un(a) neurocirujano(a) de dicho organismo. Como resultado de nuestra intervención, la Comisión localizó el expediente refiriéndolo al área de especialistas con el compromiso de citar al reclamante para el mes de enero.

Confirmamos con el lesionado y fue citado para evaluación el 30 de enero de 2013.

**Número de caso:** PON-13-02974

**Asunto:** Tramitar Pago Reinstalación

**Derecho presentado :** Derecho Laborales y Económicos

**Fecha:** 3 de junio de 2013

**Persona(s) afectada(s):** Padre No Custodio

**Agencia(s) concernida(s):** Administración de Corrección y Rehabilitación

**Reclamo del Ciudadano:** El pago adeudado por concepto de reinstalación

**Breve explicación de los hechos :** Reclamante solicita nuestra intervención alegando que laboró para la Administración de Corrección y Rehabilitación en la Unidad de Operaciones Tácticas de Ponce, hasta el 2004 cuando fue despedido. Posteriormente, se emitió resolución donde se ordenaba a la Agencia la reinstalación y el pago de los haberes dejados de percibir. Como resultado de una incapacidad, el ciudadano no puede continuar ejerciendo sus funciones laborales. Por la dilación en tramitar el pago adeudado no pudo cumplir con la obligación de pensión alimentaria, por lo que se emitió una Orden de Arresto al ciudadano por el incumplimiento del pago correspondiente a dicha obligación.

***Acción tomada por el Ombudsman:*** Como resultado de nuestra intervención la agencia adeudada emitió cheque a favor de la Administración de Sustento de Menores por la cantidad adeudada y se orientó sobre los procedimientos a seguir para la presentación de una moción ante el Tribunal para dejar sin efecto la orden de arresto pendiente.



***Número de caso:*** PON-13-01744

***Asunto:*** Orientación Ayuda para pago de vivienda

***Derecho presentado :*** Derecho Social de Vivienda

***Fecha:*** 23 de enero de 2013

***Persona(s) afectada(s):*** Madre Soltera

***Agencia(s) concernida(s):*** Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda

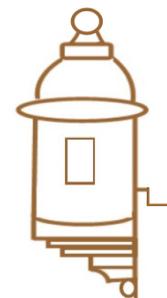
***Reclamo del Ciudadano:*** Ayuda para el pago de su vivienda

***Breve explicación de los hechos :*** Ciudadana, madre soltera de dos (2) niños, nos visitó y trajo ante nuestra consideración la siguiente situación: Alegaba que por condiciones de salud (diagnóstico de cáncer) tuvo que ser hospitalizada por espacio de un (1) mes, y aún cuando lo notificó periódicamente a su patrono, fue despedida injustamente. Señala que al momento de la vista a la OPC sus únicos ingresos eran los beneficios por desempleo (\$533.00) y \$200.00 de beneficios de pensión alimentaria de ASUME de uno (1) de los menores, por lo que incurrió en atrasos en el pago mensual de su vivienda (hipotecada mediante el Programa Rural Development (RD). Estaba muy preocupada porque se le notificó que la propiedad sería re-poseída, por lo que radicó solicitud de ayuda para el pago de atrasos (en vías de salvar su hogar), en el Programa Protegiendo Tu Hogar. Dicha solicitud fue denegada en dos (2) ocasiones, siendo la última el 16 de enero de 2013, fundamentada en que sus ingresos eran limitados.

Manifestaba que se encontraba desesperada, toda vez que la vivienda estaba en proceso de ejecución y temía quedar desamparada sin el hogar ya establecido para sus hijos. La deuda en atrasos asciende a la cantidad de \$9,000.00 y aún cuando se le había notificado sobre el proceso de ejecución; Rural Development le informó que si se pagaba los atrasos tenía derecho a solicitar revisión de subsidio en su pago mensual basado en sus ingresos actuales

***Acción tomada por el Ombudsman:*** En vías de ayudar a la ciudadana comenzamos a realizar gestiones tanto en el Departamento de la Vivienda, como en la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda y en el Programa Protegiendo Tu Hogar, toda vez que en todo momento se nos informó que estaban los fondos disponibles para el pago de los atrasos, pero la ciudadana no reunía los requisitos por su ingreso, pues era importante que evidenciara que podía efectuar los pagos subsiguientes de la hipoteca si el Programa honraba el pago de los atrasos. Orientamos a la ciudadana a preparar Moción en solicitud de extensión de prórroga para el pago de los atrasos de la hipoteca de la residencia a radicar en el Tribunal y se detuviera el proceso de ejecución. Sometió toda la evidencia de trámites de empleo y de gestiones en el Programa Protegiendo tu Hogar. El Tribunal acogió la Moción favorablemente y el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA), a través del programa de préstamos de la Farmer's Home Administration (FHA), tomó conocimiento al respecto. Ciudadana solicitó revisión de pensión alimentaria debido a su desempleo y en el transcurso del trámite del caso, se le notificó que sería aumentada y se efectuaría pago de atrasos también. Además, consiguió empleo y nos sometió evidencia, tanto de ASUME como de su nuevo patrono.

Dicha información se sometió al Programa Protegiendo Tu Hogar y USDA exigió un análisis del subsidio a otorgar si se pagaban los atrasos; el mismo basado en el nuevo ingreso de pago de pensión. Finalmente, se le brindó la ayuda a la ciudadana por la cantidad de \$9,000.00.



**Número de caso:** PON-13-01017

**Asunto:** Servicio Deficiente de Agua Potable

**Derecho presentado :** Derecho Social de Familia

**Fecha:** 10 de octubre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Comunidad

**Agencia(s) concernida(s):** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

**Reclamo del Ciudadano:** Corrección de servicio deficiente.

**Breve explicación de los hechos:** Reclamante se comunica a nuestra Oficina, alegando que alrededor de 2 meses, en su área residencial ubicada en el Bo. Duey, Sector Cruzada en Yauco, no tenían servicio de agua potable. Indica que personal de la AAA visitaron el lugar con un camión y le llenaron hasta la mitad la cisterna de su residencia, pero ya había utilizado el agua. Alegaba que en la Agencia tenían conocimiento de la situación, sin embargo, a pesar de las gestiones realizadas, no habían tomado acción al respecto.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se intervino con la Agencia y se corrigió el problema. Situación corroborada con la ciudadana.

*Región* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *San Juan*



En nuestra Región de San Juan se investigaron 3,754 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 1,242 reclamaciones, 2,124 orientaciones y 388 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2011-2012, permanecieron activas 414 reclamaciones, que sumadas a las 1,242 recibidas hasta junio 30 del presente año alcanzan una suma de 1,656 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2012-2013. En dicho año se cerraron 1,253 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 403 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2012-2013, se realizaron 8 reuniones informativas y 5 vistas administrativas.

**Número de caso:** SJU-13-02378

**Asunto:** Reparación de alcantarillado sanitario

**Derecho presentado :** Derecho Social de Vivienda

**Fecha:** 5 de marzo de 2013

**Persona(s) afectada(s):** Familia

**Agencia(s) concernida(s):** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

**Reclamo del Ciudadano:** Reparación de alcantarilla por alegados problemas de aguas residuales provenientes de la carretera.

**Breve explicación de los hechos:** Indica el ciudadano que desde el 28 de enero de 2013, está confrontando problemas de aguas residuales provenientes de la carretera cercana a su residencia ubicada en Jardines de Country Club en Carolina. Alega que ha establecido varias reclamaciones en la agencia para que se corrija, sin que al momento se hayan atendido las mismas. A tales efectos, solicita de nuestra intervención.

**Acción tomada por el Ombudsman:** La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, procede a inspeccionar el área para luego determinar el equipo que estarían utilizando. Luego de la inspección, la autoridad determina que hay que romper una pared y tumbar unas palmas, las cuales se encuentran frente a la residencia, para poder tener acceso al registro y comenzar con los trabajos. El ciudadano no estuvo de acuerdo con las decisiones que toma la autoridad, ya que el entendía que no era necesario romper parte de la verja y tumbar las palmas. Debido a que la autoridad y el ciudadano no se ponían de acuerdo, se procede a realizar una inspección ocular en el área para dialogar con el ciudadano y poder llegar a un acuerdo final. De esa inspección ocular, se desprende que procederíamos a citar a la autoridad, para tratar de que haya un diálogo entre las partes. Finalmente, el ciudadano accedió a tumbar la pared y remover las palmas para dar acceso al registro. La Autoridad completó el trabajo.

**Número de caso:** SJU-13-02315

**Asunto:** Solicitud de Vivienda

**Derecho presentado :** Derecho Social de Vivienda

**Fecha:** 27 de febrero de 2013

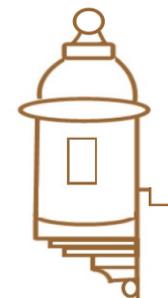
**Persona(s) afectada(s):** Persona con problemas de salud mental

**Agencia(s) concernida(s):** Vivienda Pública

**Reclamo del Ciudadano:** Informa el ciudadano que vive en condiciones inhumanas y que ha solicitado la intervención de la Administración de Vivienda Pública, pero la solicitud ha sido infructuosa. Explica que requiere pronta acción en que se le reubique en un hogar por sus condiciones de salud.

**Breve explicación de los hechos:** Ciudadano tuvo que ser intervenido mediante la Línea Paz debido a que en la conversación indicaba que quería suicidarse. Expresó que es un paciente de Salud Mental que se medica y tiene esos pensamientos, pero que estaba estable. Se llamó nuevamente para poder realizar las gestiones pertinentes para la solicitud de vivienda. Vivienda Pública nos informó que el ciudadano no está activo y que tiene que solicitar la misma.

**Acción tomada por el Ombudsman:** La Local de San Juan Vivienda Pública lo atendió personalmente para agilizar su solicitud.



**Número de caso:** SJU-13-00707; SJU-13-01101; SJU-13-01177; SJU-13-01199

**Asunto:** Falta de mantenimiento Quebrada El Caño

**Derecho presentado :** Derecho Social

**Fecha:** 21 de septiembre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Comunidad

**Agencia(s) concernida(s):** Municipio de Carolina, Departamento de Salud y el Departamento de Recursos Naturales

**Reclamo del Ciudadano:** Limpiar Quebrada El Caño

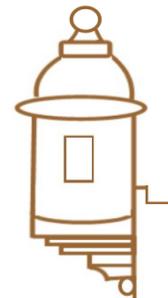
**Breve explicación de los hechos:** Informa el ciudadano que por desbordes recurrentes provenientes de la Urb. Los Ángeles en la Calle Estrella del Norte y comunidades aledañas, aguas residuales ganan acceso al canal. Este mismo canal se desborda en eventos de lluvias fuertes por la falta de mantenimiento de las Agencias tanto Municipales como Estatales . El agua contaminada entra a sus residencias, y por ello la comunidad solicita que se inspeccione el lugar. Indica que las áreas afectadas se encuentran localizadas en la Calle Estrella del Norte que discurre paralela al caño, ubican además, 3 iglesias y una escuela pública (Escuela Julia de Burgos) .

**Acción tomada por el Ombudsman:** Al recibir esta reclamación, se realizaron inmediatamente las gestiones con el Municipio de Carolina. Nos comunicamos con la Directora Asuntos Ambientales de Carolina, donde nos indicaron que conocían de la situación y que se estaba trabajando con las Agencias pertinentes. Se coordinó que desde la Oficina de Obras Públicas Municipal se realizaran los mantenimientos correspondientes por áreas. En adición, se refirió el caso al Departamento de Recursos Naturales , donde ya estaban realizando gestiones con la Procuraduría de Asuntos Ambientales de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Se realizó parcialmente el mantenimiento y ha mermado la situación. A pesar de las fuertes lluvias en el pasado cercano, la quebrada no se ha salido de su cauce.

*— Departamento de —*  
*Investigaciones y Reclamaciones*

*Informe Anual*

En nuestro Departamento de Investigaciones y Reclamaciones se investigaron 83 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 16 casos especiales (reclamaciones), 59 orientaciones y 8 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2011-2012, permanecieron activas 17 reclamaciones, que sumadas a las 16 recibidas hasta junio 30 del presente año alcanzan una suma de 33 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2012-2013. En dicho año se cerraron 21 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 12 para el año fiscal corriente.



<b>Número de caso:</b>	DIR-13-00070
<b>Asunto:</b>	Solicita se investigue dilación de la Junta de Licenciamiento y Disciplina Médica de Puerto Rico, en emitir Resolución de Vista Administrativa
<b>Derecho presentado :</b>	Derecho de los Administrados
<b>Fecha:</b>	10 de mayo de 2013
<b>Persona(s) afectada(s):</b>	Ciudadano de 50 años
<b>Agencia(s) concernida(s):</b>	Departamento de Salud
<b>Reclamo del Ciudadano:</b>	Alegada dilación en emitir Resolución

**Breve explicación de los hechos:** El reclamante alegó que en su expediente constaban los requisitos para que le otorgaran su licencia permanente de médico desde el año 2009, denegada por el Tribunal Examinador de Médicos (JLDM-PR). En el año 2013, la Junta de Licenciamiento y Disciplina Médica de Puerto Rico, celebró una nueva Vista Administrativa, sobre la solicitud de licencia permanente de médico, encontrando que completó con los requisitos a tono con la Ley Núm. 139-2008, según enmendada, declarando a lugar la solicitud de licencia permanente al aspirante.

**Acción tomada por el Ombudsman:** La Procuradora del Ciudadano, refirió la situación presentada solicitando se revisara la evidencia que constaba en el expediente y se emitiera una Resolución a tono con la Ley según enmendada y requisitos de la JLDM-PR.

<b>Número de caso:</b>	DIR-13-00044
<b>Asunto:</b>	Retención indebida por alegada deuda de reembolso por compra de vehículo impulsado por energía alterna.
<b>Derecho presentado :</b>	Derecho Económico
<b>Fecha:</b>	30 de enero de 2013
<b>Persona(s) afectada(s):</b>	Familia de 2 personas
<b>Agencia(s) concernida(s):</b>	Departamento de Hacienda
<b>Reclamo del Ciudadano:</b>	Pago de reembolso de arbitrios

**Breve explicación de los hechos:** Un matrimonio solicitó la intervención de la Oficina por la retención indebida del reembolso de arbitrios por la compra de un vehículo impulsado por energía eléctrica. El reembolso fue aplicado a una deuda que no procedía. El matrimonio había objetado la deuda bajo el Art. 4(b) de la Ley Núm. 218 de 2011, además solicitaron la depuración del expediente a principios del año 2012. Entre los motivos de objeción estaba que la alegada deuda era de más de diez años, tasada sin gestión de cobro, cantidad incorrecta y se había pagado.

**Acción tomada por el Ombudsman:** La Procuradora del Ciudadano, refirió el Caso Especial con los documentos y evidencias de los trámites administrativos realizados por los contribuyentes. La Agencia trabajó el reembolso de arbitrios por vehículo impulsado por energía alterna por la cantidad de \$5,000 aproximadamente y la deuda objetada por concepto de contribuciones sobre ingresos del año 1999 fue cancelada.

**Número de caso:** DIR-13-00074

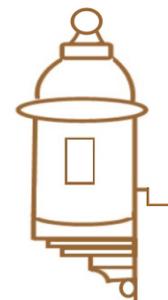
**Asunto:** Denegación de cubierta de tratamiento médico

**Derecho presentado :** Derecho Social

**Fecha:** 13 de mayo de 2013

**Persona(s) afectada(s):** Paciente menor de edad

**Agencia(s) concernida(s):** Plan Médico Privado “Reforma de Salud”

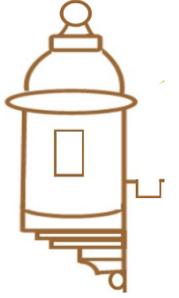


**Reclamo del Ciudadano:** Solicita que se apruebe tratamiento médico recetado

**Breve explicación de los hechos:** La madre de una menor de edad solicitó la intervención de la Procuradora del Ciudadano, ante la denegación del Plan Médico en aprobar el tratamiento recetado para la condición de diabetes Tipo 1, que recibía en los Estados Unidos. La menor de 6 años de edad había aprendido a utilizar el glucómetro y administrarse la insulina con un “Pen”. Al mudarse, el Plan Médico en Puerto Rico le había aprobado el uso de jeringuillas y un medicamento que requería ser guardado en la nevera. La niña se encuentra en la escuela y requiere suministrarse ella misma el medicamento varias veces al día, según indicado.

**Acción tomada por el Ombudsman:** La Procuradora del Ciudadano, realizó un referido mediante coordinación con toda la documentación y recomendaciones de los médicos, de igual forma la farmacia sometió al plan de salud nuevamente el tratamiento recetado. La solicitud de reconsideración resultó en la aprobación del uso del “Pen” tomando en consideración la edad de la menor y el conocimiento en el manejo del equipo.



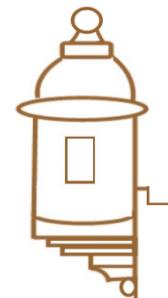


*—Departamento de—*  
*Procuradurías*

*2012 - 2013*

*—Procuraduría de—  
Pequeños Negocios*

*Informe Anual*

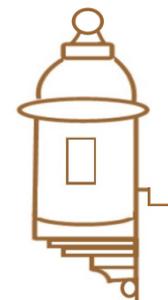


Nuestra Procuraduría está adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano y se crea al amparo de la Ley Núm. 454 de 28 de diciembre de 2000, según enmendada, mejor conocida como “Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio” (LFAR). La LFAR dispone que al poder minimizar y estabilizar las reglas de juego mediante las cuales el gobierno interviene en las gestiones comerciales, se promueve un mayor desarrollo económico de las empresas. Por tanto, nuestro gobierno viene obligado a reconocer la realidad económica de los negocios que regula, requiriéndose además, que al adoptar reglamentos, se imponga la menor carga posible al pequeño comerciante, y se flexibilicen las penalidades de acuerdo a su tamaño y circunstancias. La Procuraduría de Pequeños Negocios está dotada de poder para intervenir y fiscalizar los servicios y la interacción del gobierno con los comerciantes. Así también, les provee un foro en el cual puedan exponer sus comentarios, recomendaciones y objeciones a los reglamentos que en su momento pretendan promulgar las agencias administrativas.

**NEG-13-00001.** El Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) sometió a nuestra Procuraduría el borrador del Reglamento para Autorizar la Venta de Ciertos Productos, conforme a la Ley Núm. 143 de 2009, “Ley de Cierre”. El Reglamento tenía el propósito de autorizar la venta de varios productos por parte de los y las comerciantes, que hasta ahora están regulados o prohibida su venta durante las horas de aplicación de la Ley de Cierre. A tenor con las disposiciones de la “Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio” (LFAR), las agencias deben preparar un Análisis de Flexibilidad para cada reglamento, llevar a cabo un proceso para recoger comentarios de parte de los pequeños comerciantes y un Panel de Revisión, el cual emitirá recomendaciones finales para la aprobación del Reglamento. El DACO sometió a nuestra consideración el referido análisis, pero no así, un estudio de los efectos económicos del Reglamento en el sector regulado, según lo requiere el Artículo 8 de la LFAR. Durante el proceso de recoger comentarios, las preocupaciones traídas a nuestra atención, por parte de los y las comerciantes, giraron en torno al efecto negativo en sus ventas como parte de la aprobación del referido Reglamento.

Específicamente, aludiendo que serían las grandes cadenas quienes se beneficiarían de la venta de estos productos; y que las acciones protectoras de la “Ley de Cierre” hacia los pequeños comerciantes se verían afectadas por una determinación reglamentaria. Se hicieron evaluaciones negativas al Reglamento, aun así, el DACO continuaba con su intención de promulgar el mismo. Haciendo falta el estudio de impacto económico, nuestra Procuraduría detuvo el proceso de evaluación y le indicó al DACO que el Reglamento adolecía de defectos por el cual sería impugnado en los tribunales. El Secretario del DACO y el señor Gobernador, se comprometieron a cumplir con todos los aspectos de la Ley, antes citada, por lo cual dejaron en suspenso la promulgación del Reglamento. Nuestra intervención logró que los reclamos de las y los pequeños comerciantes fuesen atendidos y evitó un posible proceso judicial. Al día de hoy dicho Reglamento no podrá prevalecer, ya que se aprobó legislación que le quitó el poder al DACO, a tales efectos.

**PPN-13-00017.** Un comerciante dedicado al cambio de aceite y filtro de vehículos de motor, trajo a nuestra atención una multa que le fuere impuesta por el Departamento de Hacienda. La multa ascendía a \$20,500.00 y la misma fue impuesta por no contar con el debido Certificado de Agente Retenedor y por no cobrar y procesar el cobro del impuesto sobre ventas y uso (IVU). Para el momento en que fue visitado por los inspectores de Hacienda, el comerciante llevaba varios años operando con su Certificado de Exención al día, ya que los servicios que brindaba están exentos del pago de IVU. A pesar de esto, los investigadores se percataron que el comerciante tenía para la venta varios dulces, lo cuales sí pagan IVU. Se le hicieron las debidas advertencias para cumplir con la Ley e inmediatamente el comerciante procedió a tramitar un cambio en su Certificado y mostró evidencia de las ventas. Después de un tiempo, mientras trataba de obtener una certificación de deudas, el comerciante se percató que bajo su nombre había grabada una multa de \$20,500.00. La misma correspondía a la visita que le hicieron los inspectores.



Nuestra Procuraduría comenzó a evaluar el caso y se percató que el Departamento de Hacienda no tenía evidencia de haber notificado, conforme a la ley, al comerciante sobre la multa impuesta. En varias ocasiones nos reunimos con funcionarios del Departamento de Hacienda para tratar de llegar a unos acuerdos al respecto, ya que nos había notificado que el término para apelar la multa había expirado. Sin embargo, no pudieron evidenciar alguna notificación en la cual se advirtiera al comerciante de su derecho a apelar. En ese momento, Hacienda reconoció que dicha división de IVU no estaba enviando las cartas con acuse de recibo, aspecto importante para poder evidenciar su diligencia y el término prescriptivo. Ante dicho escenario, se ofreció rebajar la multa al comerciante a \$250.00, lo cual aceptó y se comprometieron a notificar vía correo certificado toda multa impuesta. Esto obedece a la ley que cobija a los comerciantes.

**PPN-13-00014.** Un comerciante llevaba varios meses remodelando y preparando un local en el cual establecería un nuevo restaurante. La inversión fue millonaria y su nuevo negocio se aprestaba a contratar 12 empleados de forma inmediata. A pesar de múltiples gestiones realizadas para obtener todos sus permisos, al momento no contaba con la requerida inspección y permiso de bombero. Con nuestra intervención a la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE) y el Cuerpo de Bomberos, se logró que en dos días el comerciante recibiera la vista de sus inspectores. De dicha inspección surgió que debían hacerse varias modificaciones requeridas, las cuales el comerciante procedió a trabajar de forma inmediata. Quedaba pendiente una segunda inspección para corroborar las modificaciones, la cual logramos se diera en el término dispuesto. Al cabo de varias semanas, tuvimos que intervenir nuevamente a favor del comerciante, debido a que a pesar de que el informe de inspección era uno positivo y favorable, no se había expedido el endoso. Ante esta situación, logramos que el endoso fuera otorgado y el comerciante pudo comenzar sus operaciones al cabo de varios días. Un aspecto importante del presente caso es que logramos contactar y mantener una comunicación continua y efectiva para el futuro. La misma ha sido efectiva en casos subsiguientes. Los cambios administrativos y procesales traídos por el nuevo sistema de permisos del gobierno aún no son tan ágiles y expeditos como dispone la Ley y dentro de ese marco nos ha correspondido servir de ente mediador.

*— Procuraduría Especializada —*  
*Asuntos Ambientales*

*Informe Anual*



En el presente, el reto para cuidar de los recursos naturales, así como la necesidad de fomentar hábitos que posibiliten prácticas sustentables con el ambiente, requiere del compromiso y la participación activa de todos los sectores de la sociedad.

Por la importancia de conservar el medio ambiente, se crea la Procuraduría Especializada en Asuntos Ambientales mediante la Ley Núm. 432 del 21 de diciembre de 2000, la cual le confirió autoridad al (a la) Procurador(a) del Ciudadano para nombrar Procuradores Especializados.

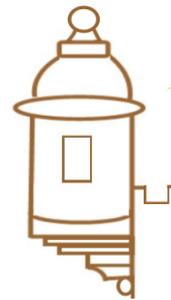
El (La) Procurador(a) Especializado(a) en Asuntos Ambientales interviene directamente en situaciones cuya naturaleza comprendan una mayor complejidad y que por ende puedan ocasionar un impacto significativo al medio ambiente. Entre sus responsabilidades se incluye, el velar que los permisos otorgados por las distintas agencias se concedan en conformidad con la política pública ambiental establecida por ley.

El Gobierno dentro de su plan ambiental propuesto incluyó y resaltó la creación, mediante “Ley del Corredor Ecológico Regional del Bosque Modelo”, de un código ambiental que reunirá todas las leyes existentes y las que se aprueben para la protección de los recursos, y un plan de terrenos, el cual protegería a perpetuidad las áreas sensitivas y de alto valor ecológico. En aras de unificar esfuerzos, esta Procuraduría tiene el deber ministerial de hacer que las agencias gubernamentales cumplan con la política establecida por el gobierno para la conservación del medio ambiente.

A continuación, casos donde la Procuraduría de Asuntos Ambientales ha intervenido en favor de los ciudadanos y el medio ambiente.

**PAA-12-00008** - En este caso se intervino a causa de varias situaciones en la Escuela Santa Rita del Municipio de Gurabo. Allí, a los estudiantes se les dificultaba tomar sus cursos adecuadamente puesto que no tenían agua potable, se acumulaban aguas negras al frente del comedor y en los salones de clases. Esta situación era causada por falta de supervisión al vaciado del pozo séptico y otros problemas administrativos. Se intervino con las agencias concernidas como el Departamento de Educación, el Departamento de Salud y la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, y el problema fue prontamente resuelto. De otra parte, se orientó a todo el personal de mantenimiento de la escuela y al personal del área del comedor sobre el problema con el contenedor de basura por motivos de salubridad. La Oficina de Mantenimiento de Escuelas reparó los salideros existentes en el plantel. Además, se instaló el servicio de agua potable a los servicios sanitarios y se están llevando a cabo los vaciados en el tiempo correspondiente, para evitar los desbordes de aguas residuales.

**PAA-12-00018** - Advinimos en conocimiento sobre la contaminación del agua con un derivado de petróleo en el Municipio de Río Grande. Esta situación ocasionó que los(as) residentes de la Urbanización Costa del Sol en Río Grande, sufrieran serias complicaciones de salud, debido a que algunos ingirieron agua contaminada y otros(as) sufrieron de intoxicación por emanaciones de gases tóxicos dentro de sus residencias. La Procuraduría intervino con las agencias concernidas como la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) y el Programa de Salud Ambiental, y el problema fue inmediatamente resuelto.

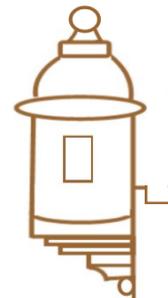


Ambas agencias activaron los protocolos y/o procedimientos establecidos respectivamente. Como medida inmediata distribuyeron en la comunidad agua potable en un camión cisterna para proteger la salud pública de los ciudadanos. No obstante, la AAA luego de implementar todas las medidas correctivas, continuó realizando muestreo para corroborar que el problema fue resuelto y que el agua se encontraba libre de contaminación.

**PAA-12-00022** - En este caso el ciudadano visitó nuestra Oficina para solicitar nuestra intervención por alegado incumplimiento de la Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE), conocida ahora como Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE), en implementar la Sentencia y Orden de Paralización Permanente emitida por el Tribunal de Primera Instancia en el caso contra el querellado. El reclamante, alegaba, que su vecino sigue operando un estacionamiento para vehículos pesados, un taller de mecánica de reparación y mantenimiento de vehículos pesados, además, construyó un tinglado en acero y hormigón armado, donde ubican tres vagones y por último se instaló un tanque en superficie para almacenamiento de combustible diésel. Intervenimos con la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE) para que ejerciera su facultad en ley y ordenara el cese y desiste al querellado de operar su negocio. Logramos que la Oficina de Asuntos Legales de la OGPE atendiera la situación de forma inmediata, notificándonos que se había estipulado que para en o antes del 13 de junio de 2012, se eliminarían los tres vagones y un tinglado. Además, estarían instruyendo a los inspectores de la OGPE para que efectúen una re inspección, según ordenado por el Honorable Juez Julio Díaz Valdez.

*Procuraduría Especializada en*  
*—Asuntos Energéticos—*  
*e Hidrológicos*

*Informe Anual*



**Número de caso:** PSB-13-00103

**Asunto:** Reparación de salidero en bomba de agua

**Derecho presentado :** Derecho Social

**Fecha:** 10 de octubre de 2012

**Persona(s) afectada(s):** Familia de 2 personas

**Agencia(s) concernida(s):** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)

**Reclamo del Ciudadano:** Que se repare salidero que está causando daños estructurales a su residencia.

**Breve explicación de los hechos :** Expone el ciudadano que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) tiene una bomba de agua que tiene un salidero de agua desde hace largo tiempo y esta causando graves daños a la estructura de la residencia de su familia. Indica que presentaron querrela y al momento no han resuelto la situación.

**Acción tomada por el Ombudsman:** La AAA investigó la situación y encontró que las raíces de un árbol están afectando la tubería. Tuvieron que comenzar el proceso de remoción de raíces para luego proceder a arreglar la tubería.

**Número de caso:** PSB-13-00114

**Asunto:** Reparación tubería de agua potable

**Derecho presentado :** Derecho Social

**Fecha:** 23 de octubre de 2013

**Persona(s) afectada(s):** Familia de 4 personas

**Agencia(s) concernida(s):** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)

**Reclamo del Ciudadano:** Reparación de tubería rota.

**Breve explicación de los hechos :** Expone la ciudadana que reside en un residencial y no tiene presión de agua desde hace varios meses, ya que hay una tubería rota que no ha sido reparada. La ciudadana ha presentado varias querellas y no han tomado acción.

**Acción tomada por el Ombudsman:** La AAA fue a verificar la situación e indican que el caso es uno complicado y que tardará semanas en repararse. Luego de varias semanas, la AAA informa que se corrigió la situación. Confirmamos con la ciudadana y ella nos indica que es correcto, por lo que ahora tiene buena presión de agua.



**Número de caso:** PSB-13-00146

**Asunto:** Variación de Voltaje

**Derecho presentado :** Derecho Social

**Fecha:** 25 de marzo de 2013

**Persona(s) afectada(s):** Familia de 4 personas

**Agencia(s) concernida(s):** Autoridad de Energía Eléctrica (A.E.E)

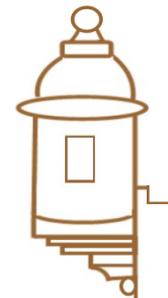
**Reclamo del Ciudadano:** Corrección de variación de voltaje en su residencia.

**Breve explicación de los hechos :** La ciudadana indica que desde hace bastante tiempo tiene problemas de voltaje y esto le causa problemas con los enseres de su residencia. Alega que presentó querrela y aunque fueron a verificar, la situación no ha sido corregida.

**Acción tomada por el Ombudsman:** La AEE toma la acción personal de la subestación, corrigió el problema, reparó el neutral en secundaria y ajustó neutrales. La situación fue resuelta.

*Procuraduría Especializada en  
Sistemas de Seguridad y Banco  
— de Información del Gobierno —*

*Informe Anual*



Ante la alarmante situación existente de casos por robo de identidad a la que estamos expuestos los puertorriqueños, el Gobierno de Puerto Rico aprobó la Ley Núm. 111 de 7 de septiembre de 2005, conocida como “Ley de Información al Ciudadano sobre la Seguridad de Bancos de Información”, según enmendada. Mediante la Ley Núm. 97 de 19 de junio de 2008, que enmienda la Ley Núm. 111-2005, se crea la Procuraduría Especial de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno (PESSBIG).

Esta Procuraduría tiene el deber de fiscalizar y velar que las agencias cumplan según lo estipulado en la ley, mediante notificación u orientación a los ciudadanos afectados cuando ocurran violaciones en sus sistemas de información. Igualmente, las agencias gubernamentales deben implementar los protocolos y medidas de seguridad a seguir, en caso de que surja una violación a sus sistemas de seguridad donde se halla expuesto información sensitiva de individuos o empleados.

El siguiente caso representa parte del problema del robo de identidad con lo que tienen que lidiar los puertorriqueños.

**PSI-13-00003** - En comunicación escrita se nos informa que la Administración de Servicios de Salud (ASES) advino en conocimiento sobre una violación en el manejo de la información de salud de algunos(as) pacientes y de información de proveedores(as) que había sido sometida a la ASES. Esto como parte de la validación de datos del Health Information Technology Provider Incentive Program (HITPIP) por la Compañía CSA Architects & Engineers, PSC, contratista de la ASES. La situación se debió a que un empleado de CSA fue objeto de un "carjacking". Su laptop se encontraba en su vehículo y contenía información de proveedores de salud.

El incidente fue reportado a la Policía de Puerto Rico.

Dicha violación ocurrió cuando un empleado movió la información de pacientes y proveedores, de manera no autorizada a su laptop en contravención a las políticas de privacidad y seguridad de la ASES. La información expuesta incluía el nombre del paciente y el código de procedimiento ordenado por su proveedor de servicios médicos, el nombre del proveedor y su número de identificación patronal para fines contributivos. El total de individuos cuya información fue objeto de violación fue de 428.

Como resultado de este incidente el empleado fue despedido de su empleo, se le retiró de inmediato el acceso al sistema y a la información de la ASES. Como medida de seguridad el personal de CSA que ofrecía servicios en la ASES fue re-adiestrado en políticas de seguridad y privacidad en el manejo de información y se le restringió el acceso al sistema. La ASES en cumplimiento con la ley, cursó comunicaciones escritas a cada una de las personas potencialmente afectadas por el evento antes mencionado.



*— Estadísticas —*  
*Año Fiscal 2012-13*

*2012 - 2013*

### Informe de Casos Recibidos Año Fiscal 2012-2013

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles</i>	5	58	0	63
<i>Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia</i>	84	167	0	251
<i>Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción</i>	23	36	0	59
<i>Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuarios</i>	14	7	0	21
<i>Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura</i>	644	763	0	1,407
<i>Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez</i>	49	44	0	93
<i>Administración de Recursos Naturales</i>	0	2	0	2
<i>Administración de Corrección</i>	128	108	0	236
<i>Administración de Derecho al Trabajo</i>	0	1	0	1
<i>Administración de Familias y Niños</i>	76	122	0	198
<i>Administración de Instituciones Juveniles</i>	3	6	0	9
<i>Administración de Rehabilitación Vocacional</i>	8	38	0	46
<i>Administración de Seguros de Salud</i>	3	30	0	33
<i>Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico</i>	4	12	0	16
<i>Administración de Tribunales</i>	0	0	26	26
<i>Administración de Vivienda Pública</i>	35	105	0	140
<i>Administración para el Sustento de Menores</i>	136	286	0	422

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Asociación de Empleados del Gobierno de Puerto Rico</i>	0	0	40	40
<i>Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria</i>	0	0	63	63
<i>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados</i>	766	3,731	0	4,497
<i>Autoridad de Carreteras y Transportación</i>	25	17	0	42
<i>Autoridad de Edificios Públicos</i>	7	5	0	12
<i>Autoridad Energía Eléctrica</i>	1,286	3,326	0	4,612
<i>Autoridad de los Puertos</i>	1	5	0	6
<i>Autoridad de Tierras</i>	3	7	0	10
<i>Autoridad Metropolitana de Autobuses</i>	4	20	0	24
<i>Autoridad Transporte Marítimo</i>	1	2	0	3
<i>Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda</i>	1	8	0	9
<i>Autoridad de Puertos de las Américas</i>	0	1	0	1
<i>Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico</i>	0	3	0	3
<i>Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico</i>	0	2	0	2
<i>Comisión Apelativa del Servicio Público</i>	21	83	0	104
<i>Comisión de Derechos Civiles</i>	1	0	0	1
<i>Comisión Estatal de Elecciones</i>	0	0	9	9
<i>Comisión de Servicio Público</i>	4	4	0	8
<i>Comisión Industrial</i>	15	270	0	285
<i>Comisión de Seguridad y Protección Pública</i>	0	1	0	1
<i>Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico</i>	1	1	0	2
<i>Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico</i>	0	4	0	4

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Compañía de Fomento Industrial</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>2</i>
<i>Compañía de Turismo</i>	<i>4</i>	<i>10</i>	<i>0</i>	<i>14</i>
<i>Consejo de Educación de Puerto rico</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto rico</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>2</i>
<i>Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico y del Caribe</i>	<i>0</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
<i>Corporación del Fondo de Interés Apremiante de Puerto Rico</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Corporación del Fondo del Seguro del Estado</i>	<i>574</i>	<i>626</i>	<i>0</i>	<i>1,200</i>
<i>Corporación de Empresas y Adiestramiento y Trabajo</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>2</i>
<i>Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Centro Recaudación Ingresos Municipales</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>285</i>	<i>285</i>
<i>Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico</i>	<i>1</i>	<i>15</i>	<i>0</i>	<i>16</i>
<i>Cuerpo de Emergencias Médicas</i>	<i>6</i>	<i>10</i>	<i>0</i>	<i>16</i>
<i>Departamento de Agricultura</i>	<i>10</i>	<i>7</i>	<i>0</i>	<i>17</i>
<i>Departamento de Asuntos del Consumidor</i>	<i>76</i>	<i>172</i>	<i>0</i>	<i>248</i>
<i>Departamento de Corrección y Rehabilitación</i>	<i>39</i>	<i>13</i>	<i>0</i>	<i>52</i>
<i>Departamento Desarrollo Económico y Comercio</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>4</i>
<i>Departamento de Educación</i>	<i>505</i>	<i>402</i>	<i>0</i>	<i>907</i>

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Departamento de Estado</i>	6	18	0	24
<i>Departamento de Hacienda</i>	345	529	0	874
<i>Departamento de Justicia</i>	17	18	0	35
<i>Departamento de la Familia</i>	29	104	0	133
<i>Departamento de la Vivienda</i>	54	132	0	186
<i>Departamento de Recreación y Deportes</i>	3	8	0	11
<i>Departamento de Recursos Naturales y Ambientales</i>	34	30	0	64
<i>Departamento de Salud</i>	135	168	0	303
<i>Departamento de Transportación y Obras Públicas</i>	115	205	0	320
<i>Departamento del Trabajo y Recursos Humanos</i>	101	326	0	427
<i>Entidad Privada</i>	0	0	883	883
<i>Gobierno Federal</i>	0	0	88	88
<i>Guardia Nacional de Puerto Rico</i>	2	1	0	3
<i>Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico</i>	14	4	0	18
<i>Instituto de Cultura Puertorriqueña</i>	1	0	0	1
<i>Junta de Calidad Ambiental</i>	29	44	0	73
<i>Junta de Relaciones del Trabajo</i>	0	3	0	3
<i>Junta de Gobierno de Sistema 911</i>	0	2	0	2
<i>Junta de Libertad Bajo Palabra</i>	0	2	0	2
<i>Junta de Planificación</i>	0	5	0	5
<i>Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico</i>	20	24	0	44
<i>Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones</i>	12	49	0	61

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos</i>	<i>3</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>4</i>
<i>Lotería de Puerto Rico</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>4</i>
<i>Municipios</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>594</i>	<i>594</i>
<i>Negociado de Investigaciones Especiales</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Oficina Coordinador General Financiamiento Socio-Económico y Autogestión</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
<i>Oficina de Ética Gubernamental</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>5</i>
<i>Oficina Comisionado de Instituciones Financieras</i>	<i>1</i>	<i>29</i>	<i>0</i>	<i>30</i>
<i>Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas</i>	<i>6</i>	<i>8</i>	<i>0</i>	<i>14</i>
<i>Oficina de Gerencia y Presupuesto</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>
<i>Oficina de la Procuradora de la Salud</i>	<i>7</i>	<i>43</i>	<i>0</i>	<i>50</i>
<i>Oficina de la Procuradora de la Mujer</i>	<i>0</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>5</i>
<i>Oficina del Comisionado de Seguros</i>	<i>1</i>	<i>14</i>	<i>0</i>	<i>15</i>
<i>Oficina Procurador de Personas con Impedimentos</i>	<i>1</i>	<i>8</i>	<i>0</i>	<i>9</i>
<i>Oficina del Gobernador</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>2</i>
<i>Oficina del Procurador de la Personas y de la Tercera Edad</i>	<i>5</i>	<i>20</i>	<i>0</i>	<i>25</i>
<i>Oficina del Procurador del Veterano</i>	<i>2</i>	<i>6</i>	<i>0</i>	<i>8</i>
<i>Oficina de Gerencia de Permisos</i>	<i>14</i>	<i>52</i>	<i>0</i>	<i>66</i>

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>4</i>
<i>Otros</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>334</i>	<i>334</i>
<i>Policía de Puerto Rico</i>	<i>512</i>	<i>227</i>	<i>0</i>	<i>739</i>
<i>Programa de Salud Ambiental</i>	<i>19</i>	<i>41</i>	<i>0</i>	<i>60</i>
<i>Rama Judicial</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>61</i>	<i>61</i>
<i>Telefónica de Puerto Rico</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>374</i>	<i>374</i>
<i>Universidad de Puerto Rico</i>	<i>6</i>	<i>15</i>	<i>0</i>	<i>21</i>
<i>Rama Legislativa</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>3</i>	<i>3</i>
<i>Registro de la Propiedad</i>	<i>12</i>	<i>12</i>	<i>0</i>	<i>24</i>
<i>Registro Demográfico</i>	<i>0</i>	<i>15</i>	<i>0</i>	<i>15</i>
<i>Vivienda Pública Privatizada</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>12</i>	<i>12</i>
<i>Salud Correccional</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>2</i>
<i>Secretaría Auxiliar Adiestramiento Promoción Empleo</i>	<i>7</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>8</i>
<i>Sistema de Retiro de Maestros</i>	<i>21</i>	<i>38</i>	<i>0</i>	<i>59</i>
<i>Oficina del Inspector General de Permisos</i>	<i>25</i>	<i>34</i>	<i>0</i>	<i>59</i>
<b><i>TOTAL</i></b>	<b><i>6,158</i></b>	<b><i>12,835</i></b>	<b><i>2,774</i></b>	<b><i>21,708</i></b>

## Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2012-2013

### Datos Incluye Años Anteriores

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
Administración de Corrección	22	11	14	17	16	8	23	5	0	116
Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	3	1	0	0	0	1	0	0	0	5
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	248	80	65	79	52	10	4	0	0	538
Administración de Rehabilitación Vocacional	3	0	0	4	2	1	0	0	0	10
Administración de Seguros de Salud	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Administración para el Sustento de Menores	68	13	11	19	14	7	4	3	2	141
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	30	19	7	14	15	2	0	0	0	87
Administración Familias y Niños	20	7	9	11	23	11	20	5	0	106
Administración para el Cuidado y Desarrollo Niñez	19	6	1	6	7	4	4	0	0	47
Administración de Servicios Generales	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Administración Servicios Salud Mental y Contra la Adicción	9	3	2	4	2	3	2	0	0	25
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3

<i>Agencias</i>	<i>20 días</i>	<i>30 días</i>	<i>40 días</i>	<i>2 meses</i>	<i>4 meses</i>	<i>6 meses</i>	<i>9 meses</i>	<i>1 año</i>	<i>2 años</i>	<i>Total</i>
<i>Administración de Vivienda Pública</i>	18	4	1	3	4	2	1	2	0	35
<i>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados</i>	480	94	66	60	48	9	9	3	1	770
<i>Autoridad de Carreteras y Transportación</i>	9	1	4	0	6	0	1	1	3	25
<i>Autoridad de Edificios Públicos</i>	1	1	0	2	1	2	0	0	0	7
<i>Autoridad de Energía Eléctrica</i>	872	130	101	87	97	15	11	1	0	1,314
<i>Autoridad de Tierras</i>	2	1	0	0	1	0	2	0	0	6
<i>Autoridad de Transporte Marítimo</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
<i>Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Autoridad Metropolitana Autobuses</i>	2	1	1	0	1	0	0	0	0	5
<i>Comisión de Servicio Público</i>	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
<i>Comisión Industrial</i>	17	0	0	2	0	0	0	0	0	19
<i>Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico</i>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<i>Comisión de Derechos Civiles</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Comisión Apelativa del Servicio Público</i>	18	2	3	3	2	1	0	0	0	29
<i>Compañía de Turismo</i>	3	0	0	0	1	0	0	0	0	4
<i>Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico</i>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<i>Corporación del Fondo del Seguro del Estado</i>	382	65	39	29	25	1	0	0	0	541
<i>Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico</i>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

<i>Agencias</i>	<i>20 días</i>	<i>30 días</i>	<i>40 días</i>	<i>2 meses</i>	<i>4 meses</i>	<i>6 meses</i>	<i>9 meses</i>	<i>1 año</i>	<i>2 años</i>	<i>Total</i>
<i>Cuerpo de Emergencias Médicas</i>	1	1	0	0	3	0	0	1	0	6
<i>Departamento de Agricultura</i>	6	1	0	0	2	1	0	0	0	10
<i>Departamento de Asuntos al Consumidor</i>	33	5	2	10	15	4	3	1	0	73
<i>Departamento de Corrección y Rehabilitación</i>	9	1	1	1	4	0	0	1	0	17
<i>Departamento de Desarrollo Económico y Comercio</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>Departamento de Educación</i>	72	30	13	40	50	27	27	77	638	974
<i>Departamento de Estado</i>	2	1	1	0	2	0	2	0	0	8
<i>Departamento de Hacienda</i>	152	44	28	37	43	10	5	3	0	322
<i>Departamento de Justicia</i>	5	0	1	5	6	0	0	0	0	17
<i>Departamento de la Familia</i>	13	4	0	2	2	0	0	0	0	21
<i>Departamento de Recreación y Deportes</i>	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3
<i>Departamento de Recursos Naturales y Ambientales</i>	10	1	3	3	6	3	9	4	0	39
<i>Departamento de Salud</i>	61	15	14	19	16	4	3	2	0	134
<i>Departamento de Transportación y Obras Públicas</i>	42	6	9	9	25	11	14	7	6	129
<i>Oficina del Inspector General de Permisos</i>	4	2	4	2	0	1	1	0	0	14

<i>Agencias</i>	<i>20 días</i>	<i>30 días</i>	<i>40 días</i>	<i>2 meses</i>	<i>4 meses</i>	<i>6 meses</i>	<i>9 meses</i>	<i>1 año</i>	<i>2 años</i>	<i>Total</i>
<i>Departamento del Trabajo y Recursos Humanos</i>	54	10	8	11	6	3	1	0	0	93
<i>Departamento de la Vivienda</i>	8	4	1	1	10	4	1	3	1	33
<i>Guardia Nacional de Puerto Rico</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico</i>	7	2	2	2	1	0	1	0	0	15
<i>Instituto de Cultura Puertorriqueña</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Junta de Calidad Ambiental</i>	11	1	1	0	6	6	4	1	1	31
<i>Junta de Planificación</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<i>Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico</i>	7	2	0	2	4	2	0	0	0	17
<i>Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones</i>	8	3	0	0	0	0	0	0	0	11
<i>Junta Revisora de Permisos de Uso de Terrenos</i>	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
<i>Lotería de Puerto Rico</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Oficina de Ética Gubernamental</i>	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
<i>Oficina Comisionado de Instituciones Financieras</i>	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<i>Oficina del Comisionado de Seguros</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Oficina del Procurador de la Salud</i>	5	0	0	0	0	1	1	0	0	7
<i>Oficina del Procurador del Veterano</i>	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
<i>Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad</i>	1	0	0	1	5	1	0	0	0	8
<i>Administración de Instituciones Juveniles</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias</i>	5	5	2	2	9	2	3	0	0	28

<i>Agencias</i>	<i>20 días</i>	<i>30 días</i>	<i>40 días</i>	<i>2 meses</i>	<i>4 meses</i>	<i>6 meses</i>	<i>9 meses</i>	<i>1 año</i>	<i>2 años</i>	<i>Total</i>
<i>Oficina para el Mejoramiento de Escuelas Públicas</i>	2	0	0	1	1	0	0	0	0	4
<i>Oficina de Gerencia de Permisos</i>	10	0	2	0	3	1	0	0	0	16
<i>Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>Policía de Puerto Rico</i>	58	24	17	34	58	9	41	49	356	646
<i>Programa de Salud Ambiental</i>	9	2	2	3	3	1	0	0	0	20
<i>Registro de la Propiedad</i>	7	1	2	0	0	0	0	0	0	10
<i>Secretaría Auxiliar Adiestramiento y Promoción Empleo</i>	1	5	0	0	0	0	0	0	0	6
<i>Sistemas de Retiro</i>	13	3	1	3	1	0	0	0	0	21
<i>Universidad de Puerto Rico</i>	0	1	0	0	1	2	1	0	0	5
<b><i>TOTAL</i></b>	<b>2,860</b>	<b>615</b>	<b>441</b>	<b>531</b>	<b>604</b>	<b>174</b>	<b>200</b>	<b>170</b>	<b>1,008</b>	<b>6,603</b>

## Reclamaciones Activas Año Fiscal 2012-2013

Datos Incluye Años Anteriores

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
Administración de Corrección	12	4	5	6	26	11	10	11	1	86
Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Autoridad para las Alianza Público Privadas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	45	20	25	24	39	7	9	0	0	169
Administración de Seguros de Salud	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Administración para el Sustento de Menores	4	2	4	2	7	4	3	0	0	26
Administración de Vivienda Pública	5	0	0	0	2	0	0	0	0	7
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	0	0	3	2	2	1	0	0	0	8
Administración Familias y Niños	4	0	2	1	4	4	5	7	2	29
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	3	1	1	3	2	3	3	2	0	18
Administración Instituciones Juveniles	1	0	0	1	1	0	0	1	0	4
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	3	2	0	0	0	0	0	1	0	6
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	43	16	9	17	15	8	2	1	0	111

<i>Agencias</i>	<i>20 días</i>	<i>30 días</i>	<i>40 días</i>	<i>2 meses</i>	<i>4 meses</i>	<i>6 meses</i>	<i>9 meses</i>	<i>1 año</i>	<i>2 años</i>	<i>Total</i>
<i>Autoridad de Carreteras y Transportación</i>	0	1	1	4	3	0	2	0	4	15
<i>Autoridad de Edificios Públicos</i>	0	0	1	0	0	2	0	1	0	4
<i>Autoridad de Energía Eléctrica</i>	65	20	21	14	18	8	6	0	1	153
<i>Autoridad de los Puertos</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
<i>Autoridad de Transporte Marítimo</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Comisión de Servicio Público</i>	2	0	1	0	0	0	1	0	0	4
<i>Compañía de Fomento Industrial</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Corporación del Fondo del Seguro del Estado</i>	43	11	10	6	4	3	0	0	0	77
<i>Cuerpo de Emergencias Médicas</i>	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
<i>Departamento de Agricultura</i>	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4
<i>Departamento de Asuntos al Consumidor</i>	5	1	0	1	4	4	5	0	0	20
<i>Departamento de Corrección y Rehabilitación</i>	5	2	1	3	7	4	8	0	0	30
<i>Departamento de Desarrollo Económico y Comercio</i>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<i>Departamento de Educación</i>	61	15	20	32	119	70	126	180	343	966

<i>Agencias</i>	<i>20 días</i>	<i>30 días</i>	<i>40 días</i>	<i>2 meses</i>	<i>4 meses</i>	<i>6 meses</i>	<i>9 meses</i>	<i>1 año</i>	<i>2 años</i>	<i>Total</i>
<i>Departamento de Estado</i>	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
<i>Departamento de Hacienda</i>	12	6	6	7	17	7	11	2	0	68
<i>Departamento de Justicia</i>	0	2	0	0	1	1	0	1	1	6
<i>Departamento de la Familia</i>	4	0	1	0	4	1	0	0	0	10
<i>Departamento Recreación y Deportes</i>	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<i>Departamento de Recursos Naturales y Ambientales</i>	8	1	0	2	5	1	4	3	4	28
<i>Departamento de Salud</i>	8	1	2	0	6	2	1	0	0	20
<i>Departamento de Transportación y Obras Públicas</i>	11	14	4	3	5	7	5	1	8	58
<i>Departamento del Trabajo y Recursos Naturales</i>	5	1	1	2	7	0	0	0	0	16
<i>Departamento de la Vivienda</i>	6	4	1	5	2	13	12	6	8	57
<i>Guardia Nacional de Puerto Rico</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico</i>	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
<i>Junta de Calidad Ambiental</i>	9	1	1	0	3	1	5	7	0	27
<i>Junta de Planificación</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<i>Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico</i>	3	0	0	0	2	0	0	0	0	5
<i>Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones</i>	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
<i>Oficina de Ética Gubernamental</i>	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
<i>Oficina del Coordinador General Financiamiento Socio Económico y Autogestión</i>	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina del Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Oficina del Procurador de la Salud	1	0	1	1	0	0	0	1	0	4
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Oficina de Gerencia de Permisos	1	0	0	0	1	0	1	1	0	4
Oficina del Inspector General de Permisos	4	0	1	0	7	1	0	0	0	13
Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Policía de Puerto Rico	45	20	27	35	137	72	91	50	45	522
Programa de Salud Ambiental	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Registro de la Propiedad	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Salud Correccional	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría Auxiliar Adiestramiento y Promoción del Empleo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Sistema de Retiro de Maestros	2	1	0	0	0	0	1	0	0	4
Universidad de Puerto Rico	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>155</b>	<b>158</b>	<b>183</b>	<b>466</b>	<b>243</b>	<b>324</b>	<b>278</b>	<b>418</b>	<b>2,668</b>

## Tabla de Casos por Derecho y Figuras

Año Fiscal 2012-2013

<i>Derechos</i>		<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<b>Básicos</b>					
	<i>Dignidad</i>	0	0	1	1
	<i>Igualdad</i>	0	1	2	3
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Individuales</b>					
	<i>Vida</i>	1	15	16	32
	<i>Integridad</i>	1	2	4	7
	<i>Honor</i>	0	0	1	1
	<i>Intimidad</i>	1	2	5	8
	<i>Desplazamiento</i>	4	3	2	9
	<i>Pensamiento</i>	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>57</b>
<b>Participación</b>					
	<i>Comunicación</i>	2	5	122	129
	<i>Reunión</i>	0	0	0	0
	<i>Asociación</i>	0	0	0	0
	<i>Participación</i>	0	0	1	1
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>123</b>	<b>130</b>
<b>Económicos</b>					
	<i>Propiedad</i>	731	954	566	2,251
	<i>Empresa</i>	67	119	29	215
	<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>1,073</b>	<b>595</b>	<b>2,466</b>
<b>Laborales</b>					
	<i>Trabajo</i>	1,690	1,382	159	3,231
	<i>Sindicación</i>	0	1	0	1
	<b>Total</b>	<b>1,690</b>	<b>1,383</b>	<b>159</b>	<b>3,232</b>
<b>Sociales</b>					
	<i>Educación</i>	37	62	8	107
	<i>Cultura</i>	0	0	0	0
	<i>Salud</i>	30	136	74	240
	<i>Vivienda</i>	2,005	6,951	575	9,531
	<i>Familia</i>	169	329	6	504
	<i>Consumo</i>	10	57	208	275
	<b>Total</b>	<b>2,343</b>	<b>7,637</b>	<b>958</b>	<b>10,938</b>

<i>Derechos</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<b>Colectivos</b>				
<i>Menores</i>	5	19	4	28
<i>Tercera Edad</i>	29	78	41	148
<i>Discapacitados</i>	19	51	17	87
<i>Reclusos</i>	2	10	0	12
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>158</b>	<b>62</b>	<b>275</b>
<b>Administrados</b>				
<i>Transparencia</i>	600	1,523	726	2,849
<i>Procedimiento</i>	28	149	48	225
<i>Eficacia</i>	610	847	71	1,528
<b>Total</b>	<b>1,238</b>	<b>2,519</b>	<b>845</b>	<b>4,602</b>
<b>Mujer</b>				
<i>Mujer</i>	0	3	1	4
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>Total Casos Recibidos</b>	<b>6,133</b>	<b>12,801</b>	<b>2,774</b>	<b>21,708</b>

**Reclamaciones Activas por 6 meses o más**  
**Años Fiscales 2011-2012 y 2012-2013**

<i>Agencias</i>	<i>Año Fiscal 2011-2012</i>			<i>Año Fiscal 2012-2013</i>		
	<i>Total Reclamaciones Activas</i>	<i>Activas por 6 meses o más</i>	<i>Por ciento de Reclamaciones en dilación</i>	<i>Total Reclamaciones Activas</i>	<i>Activas por 6 meses o más</i>	<i>Por ciento de Reclamaciones en dilación</i>
<i>Departamento de Educación</i>	1,434	1,270	89%	966	719	74%
<i>Departamento de la Vivienda</i>	36	20	56%	57	39	68%
<i>Policía de Puerto Rico</i>	656	542	83%	522	258	49%
<i>Administración de Corrección</i>	74	41	55%	86	33	38%
<i>Departamento de Transportación y Obras Públicas</i>	72	34	47%	58	21	36%
<i>Departamento de Hacienda</i>	174	24	14%	68	20	29%
<i>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados</i>	115	13	11%	111	11	10%
<i>Autoridad de Energía Eléctrica</i>	1,380	23	2%	153	15	10%
<i>Administración de Sistemas</i>	364	7	2%	169	16	9%
<i>Corporación del Fondo del Seguro del Estado</i>	438	8	2%	77	3	4%

Noviembre 4 al 8  
2013

OPC



XVIII

Asamblea Anual

Federación Iberoamericana

OMBUDSMAN

San Juan, Puerto Rico