

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Oficina del Procurador del Ciudadano



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Informe 2013-14
— Anual Trigésimo Séptimo

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina del Procurador del Ciudadano



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —

Hon. Iris Miriam Ruiz Class
PROCURADORA DEL CIUDADANO

Informe '13-'14
— Anual

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**



Hon. Alejandro García Padilla
Gobernador de Puerto Rico

Informe '13-'14
— Anual

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**



Hon. Iris Miriam Ruiz Class
Procuradora

Informe '13-'14
— Anual

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

Mensaje de la Procuradora

Uno de los aspectos fundamentales en la labor de la Oficina del Procurador del Ciudadano (OPC), es poder rendirle cuentas a nuestro Pueblo, a la Asamblea Legislativa y al señor Gobernador, de los logros y resultados alcanzados en ese afán que promovemos de establecer la excelencia en el servicio público mediante la atención esmerada a las necesidades de la ciudadanía.

Este Resumen de Iniciativas para el año 2014 y los logros alcanzados para beneficio de toda la comunidad, es la muestra inequívoca del serio compromiso y lealtad de todos los compañeros que comparten labores en la Procuraduría, para lograr el cometido de servirle bien al País. En momentos en que juntos como Pueblo enfrentamos los rigores económicos y la voluntad para crecer ante la adversidad, las metas alcanzadas por la OPC son el claro indicio de que las soluciones a los problemas de la familia puertorriqueña están al alcance de nuestras manos.

Como Ombudsman de Puerto Rico, no puedo menos que sentir un enorme orgullo y satisfacción por la gesta de trabajo social, que se traduce de la gestión fiscalizadora de nuestra oficina. Una gestión que hemos convertido en la mano amiga para el ciudadano que reclama atención, y la mano de apoyo para la agencia que viene a cumplir su deber ministerial.

Tan es así, que hemos extrapolado la fructífera experiencia que se deriva de nuestras acciones para concertar propósitos con la Federación Iberoamericana del Ombudsman- que nos encomendó la formalización de los trabajos de la nueva Red de Migrantes y Trata de Personas.

Ese esfuerzo en la protección y defensa de los derechos humanos, no es más que un reconocimiento a la pujanza de nuestra labor cotidiana y a nuestro empeño de continuar acrecentando responsabilidades para descargarlas con firmeza y clara ejecución.

Nos mueve en todos los sentidos, exaltar la integridad y excelencia en la capacidad del servidor público de responder al reclamo ciudadano, como el instrumento vital para que cada puertorriqueño acceda a una mejor calidad de vida.

Tanto a nivel local como en nuestras gestiones en foros internacionales, posicionamos como vitrina de transparencia, objetividad y compromiso, la función de la Oficina del Procurador del Ciudadano.

Este Informe de Logros claramente sintetiza los óptimos resultados de ese empeño. Nuestras energías y eficiencia, son la mejor garantía de que continuaremos en el 2015, con el mismo objetivo de productividad, trabajo esforzado, y logros.

Nunca defraudaremos la confianza que nos delegan.

Iris Miriam Ruiz Class

Informe '13-'14
— Anual

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

Aspectos Organizacionales

Informe '13-'14

Anual

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”, 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 reparatoras que desagraven al (la) ciudadano(a) de manera rápida, efectiva y confiable.

O
M
B
U
D
S
M
A
N

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 ochenta y cinco (85) 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:

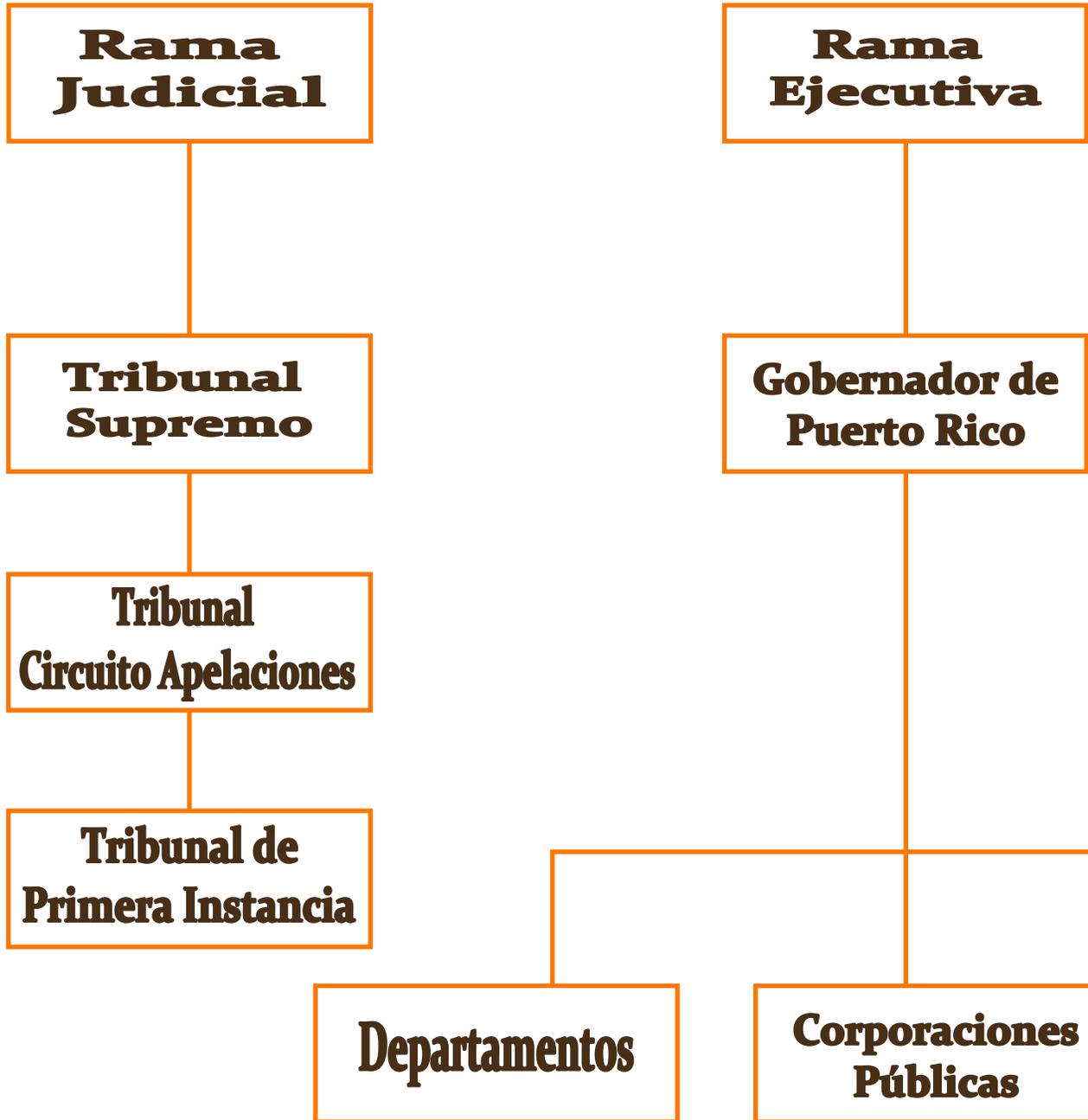
Proceso mediante el cual se gestionan soluciones, para beneficio de la ciudadanía, en aquellos casos que se encuentran fuera de nuestro alcance jurisdiccional.

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 2013 al 30 de junio de 2014. 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.

Estructura Administrativa del Gobierno

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

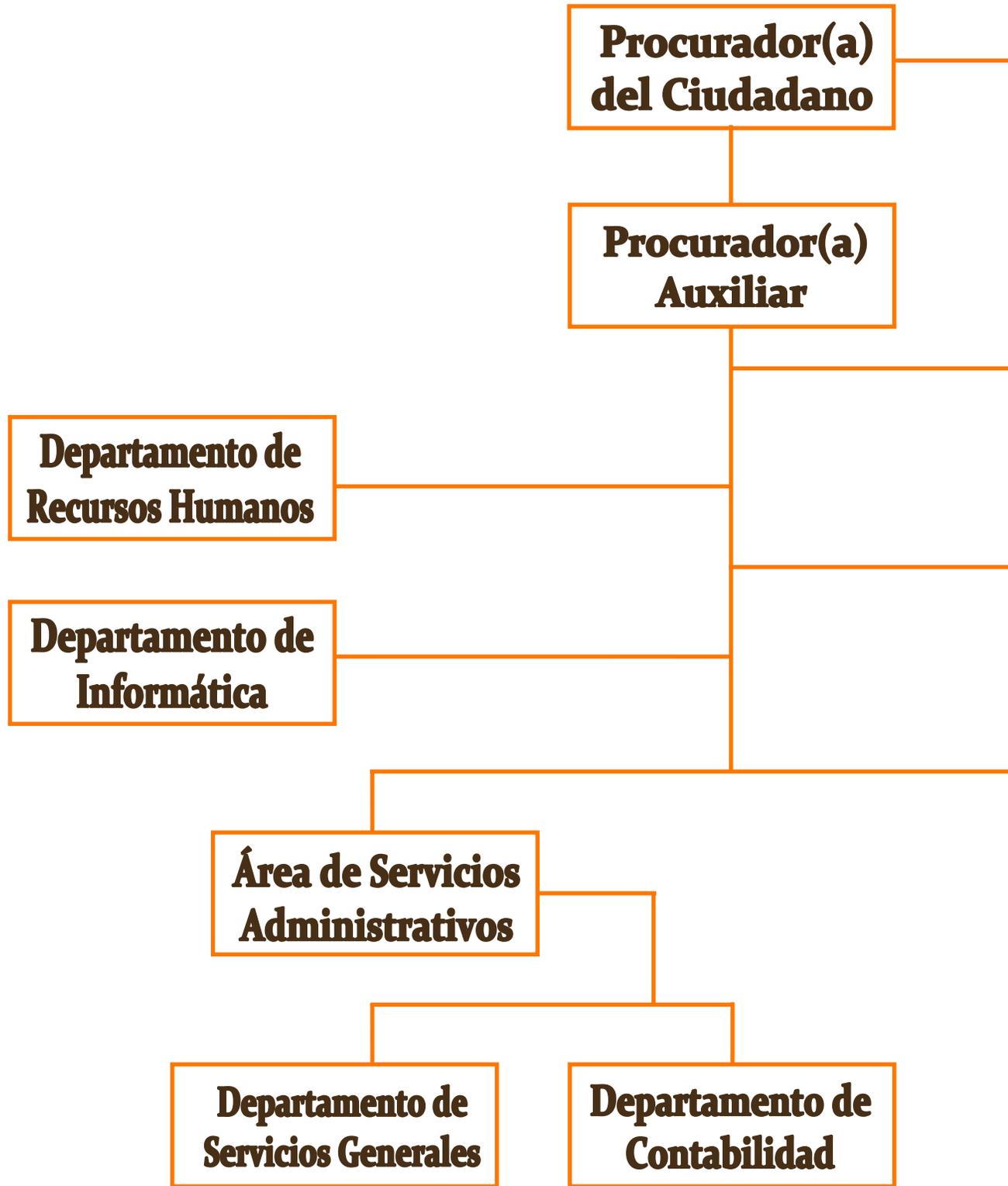


Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico



Informe '13-'14
— Anual

Estructura Administrativa de la Oficina



na del (de la) Procurador(a) del Ciudadano

Departamento de Auditoría

Departamento de Asuntos Legales

Departamento de Procuradurías Especializadas

Área de Servicios Institucionales

Oficinas Regionales

Departamento de Investigaciones y Reclamaciones

Informe '13-'14
— Anual

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

Datos Significativos

Para el año fiscal 2013-2014, se investigaron **un total de 23,785** nuevos casos, de los cuales se radicaron **6,194** reclamaciones **15,005** orientaciones y **2,586** coordinaciones. Estas últimas corresponden a casos gestionados con entidades fuera de la jurisdicción.

TOTAL DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2013-2014	
RECLAMACIONES	6,194
ORIENTACIONES	15,005
COORDINACIONES	2,586
TOTAL	23,785

Al 30 de junio de 2013 permanecieron activas **2,625** reclamaciones que sumadas a las **6,194** recibidas al 30 de junio de 2014 alcanzaron un total **8,819** trabajadas; De esta fueron resueltas **5,744**, quedando así, la cantidad de **3,075** reclamaciones activas.

En comparación con el Año Fiscal anterior **2012-2013**, se trabajaron **6,133** reclamaciones, **12,801** orientaciones y **2,774** coordinaciones para un total de **21,708** casos.

Diez Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas	
Año Fiscal 2013-2014	
Agencias	Total
Autoridad de Energía Eléctrica	1,168
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,129
Policía de Puerto Rico	534
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	530
Departamento de Educación	507
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	396
Departamento de Hacienda	286
Departamento de Transportación y Obras Públicas	167
Administración de Familia y Niños	164
Departamento de Salud	131
Datos hasta el 30 de junio de 2014	

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados-1,129 Reclamaciones

Entre los actos administrativos más vulnerados fueron: el no contestar apelación (Ley Núm. 33), no reparar salideros de agua, la objeción de facturación estimada (Ley Núm. 33), servicio deficiente de agua potable, solicitud de reparación de alcantarillado sanitario, reparación de tubería de agua potable, contadores, falta de agua potable y cobro indebido.

Administración para los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura- 530 Reclamaciones

Los actos Administrativos más vulnerados lo fueron: solicitud de los reembolsos de aportaciones, pago de pensiones, pago de beneficios, no entregar documentos certificados como años de servicios no cotizados, entre otros.

Departamento de Educación - 507 Reclamaciones

Los actos administrativos más vulnerados 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 e incumplimiento a la Ley Número 70 de 2 de julio de 2010.

Corporación del Fondo del Seguro del Estado-396 Reclamaciones

Los actos administrativos más vulnerados lo fueron; incumplimiento de resoluciones, pago de incapacidad, emitir decisión institucional con por ciento de incapacidad otorgado, pago de dietas, omisión en evaluaciones médicas y diagnósticos.

Departamento de Hacienda-286 Reclamaciones

Los actos administrativos más vulnerados fueron: dilación en pagos de reintegros, falta o insuficiencia de reembolso, cobro indebido, dilación en pagos e incentivos, omisión e incumplimiento en trámite de planilla de

contribuciones, no entrega de documentos y certificados, pago de beneficios, multas y penalidades administrativas conforme al Artículo 3, de la Ley Núm. 454.

Departamento de Transportación y Obras Públicas

167 Reclamaciones

Los actos administrativos más vulnerados fueron; omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos, falta de o tardanza en pago de licencias y aportaciones, No entrega de documentos y certificados, mantenimiento de carreteras, pago de liquidación, pago de dietas, falta o tardanza en pago de reembolsos de gastos, reparación de vías públicas.

Administración de Familias y Niños(ADFAN)

164 Reclamaciones

Los actos administrativos más vulnerados fueron; dilación en pago (empresa), falta o tardanza en pago de licencias y aportaciones, discrimen, dilación en pagos, falta o tardanza en pago de salario, omisión de centros de cuidado o de hogares de personas de edad avanzada, pago diferencial en sueldo, maltrato institucional, omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos, omisión programas de ama de llaves.

Departamento de Salud-131 Reclamaciones

Los actos administrativos más vulnerados fueron; falta o tardanza en pago de licencias y aportaciones, pago de liquidación, dilación en pagos, falta o tardanza en pago de salario, omisión e insuficiencia en la contestación a reclamos, pago de dietas, no entrega de documentos y certificados, denegación, insuficiencia o tardanza en la concesión de licencia, cláusulas contractuales o abusivas, dilación en pago (empresa), reclasificaciones, Ley Número 70 de 2 julio de 2010.

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

Diez Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Cerradas	
Año Fiscal 2013-2014	
Agencias	Total
Autoridad de Energía Eléctrica	1,164
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,021
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	637
Departamento de Educación	575
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	439
Policía de Puerto Rico	261
Departamento de Hacienda	296
Departamento de Transportación y Obras Públicas	128
Administración de Familia y Niños	120
Departamento de Salud	120

Datos hasta el 30 de junio de 2014

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

Diez Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Activas	
Año Fiscal 2013-2014	
Agencias	Total
Departamento de Educación	898
Policía de Puerto Rico	796
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	219
Autoridad de Energía Eléctrica	157
Administración de Corrección	131
Departamento de Transportación y Obras Públicas	97
Departamento de Salud	84
Departamento de Familias y Niños	73
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	62
Departamento de la Vivienda	61

Datos hasta el 30 de junio de 2014

RELACIÓN DE RECLAMACIONES RECIBIDAS VS RESUELTAS			
AÑO FISCAL	RECLAMACIONES RECIBIDAS	RECLAMACIONES RESUELTAS	RECLAMACIONES ACTIVAS
AÑO FISCAL 2012-2013	6,133	6,603	2,625
AÑO FISCAL 2013-2014	6,164	5,744	3,075

ACTIVIDADES, FERIAS DE SERVICIO Y MARCHAS DE PREVENCIÓN DE CAUSAS SOCIALES

Para el año Fiscal 2013-2014 la Procuraduría del Ciudadano coordinó y participó diversas actividades en los diferentes pueblos de Puerto Rico con el propósito de dar a conocer los servicios que ofrece a la ciudadanía. Participó en más de treinta y cinco (35) actividades en los diferentes municipios. Entre ellas se destacan:

- La OPC, ofreciendo varios Talleres a los nuevos Facilitadores de las Agencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico sobre la jurisdicción y los Reglamentos de nuestra Oficina.
- Participación en la Feria de Servicios en el Residencial La Ceiba, Municipio de Ponce.
- El Departamento del Trabajo y Recursos Humanos del Gobierno, ofreció un Taller de capacitación a los funcionarios de la Oficina del Procurador del Ciudadano sobre las Leyes de Protección Laboral a Menores de Edad.
- Participación en la Feria de servicios en el Parque Villa Giorgetti en el Municipio de Barceloneta.
- Participación en la Feria de Salud en la Escuela Jesús Sanabria en el Municipio de Yabucoa.
- Participación en la Feria de Salud en la Escuela Doroteo Peña Mora, Municipio de Yabucoa.

OMBUDSMAN

- Participación Feria del Pensionado organizado por Administración de Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura celebrada en la Plaza Retiro Ave. Ponce de León en San Juan.
- Participación Feria de Salud y Bienestar Espiritual en la Escuela Dr. Pedro Albizu Campos en el Municipio de Toa Baja.
- Participación en la Semana del Mejoramiento de la Calidad y Epidemiología organizado por la Corporación del Fondo del Seguro del Estado en el Municipio de Bayamón.
- Participación en Noveno Congreso del Consumidor organizado por la Legislatura de Puerto Rico.
- Participación de la Primera Asamblea Anual de la Federación de Instituciones de Cuido Prolongado, celebrado en el Communications Convention Center – Club de Empleados Telefónicos en Guaynabo, Puerto Rico.
- Participación en Feria de Servicios organizada por el Capítulo de Retirados de Servidores Públicos, celebrada en el Centro Comunal de la Urbanización Santa Teresita I en Ponce.
- Participación en Feria de Servicios organizada por el Capítulo de Retirados de Servidores Públicos, celebrada Teatro Juanita Arenas en el Pueblo de Homigueros.
- Participación en Feria de Servicios organizada por el Capítulo de Retirados de Servidores Públicos, celebrada en el complejo Deportivo Cosme Beitía en Cataño.
- Participación en Feria de Servicios organizada por el Capítulo de Retirados de Servidores Públicos, celebrada en el Salón de los Alcaldes del Municipio de Luquillo.
- Participación en Feria de Servicios organizada por la Universidad Interamericana en el Municipio de Ceiba.
- Participación en el Proyecto “Familia en tu Comunidad” organizado por la Secretaria de la Familia, celebrado en el Municipio de Vieques.
- Participación de los funcionarios de la OPC en el Taller Sobre el Proceso Administración y Operacional del Sistema de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados.
- Participación Cruzada de la Marcha ‘POR LA DIGNIDAD DE LA VIDA, 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.

- Participación Feria de Salud y Servicios “Abrazo de Amor” dirigida por el Departamento de Asuntos del Consumidor, celebrada en el Municipio de Peñuelas
- Participación en la Feria de Servicios celebrada en la cancha bajo techo de la Comunidad Villa Angelina en el Municipio de Luquillo.
- Participación en la Feria de Servicios celebrada en el Municipio de Florida.
- Participación en la Feria de Salud celebrada en la Escuela Carmen Medina Anaya en el Municipio de Ponce.
- Participación en Feria de Salud celebrada en la Escuela Jaime C. Rodríguez en el Municipio de Yabucoa.
- Participación en la Feria de Salud celebrada en la Organizada por el Municipio de Yabucoa, celebrada en la Urbanización Santa Elena.
- Participación en la Primera Marcha del Día Mundial de la Epilepsia organizada y celebrada en el Municipio de Isabela.
- Participación en la Feria de Servicios del Municipio de Hatillo.
- Participación en la Feria de Servicios del Día de las Personas de Edad Avanzada Humacaeñas, llevada a cabo en el Municipio de Humacao.
- Participación en la Feria de Servicios de Salud organizada por la Escuela de Ciencias de Salud, Departamento de Enfermería, celebrada en la comunidad de Villa los Peregrinos en el Municipio de Caguas.
- Participación en la Feria de Servicios sobre Empleo, Educación, Adiestramiento y Salud organizada por el Departamento de la Vivienda y celebrada en el Municipio de Humacao.
- Participación en la Feria de Salud celebrada en la Cancha bajo Techo del Barrio Camino Nuevo en el Municipio de Yabucoa.
- Participación en el Día de Veterano organizado por la Oficina del Procurador del Veterano en San Juan.
- Participación de la Actividad a la Tercera Edad organizada por el Departamento de Asuntos del Consumidor, celebrada en el Municipio de Jayuya.
- Participación de la Actividad a la Tercera Edad organizada por el Departamento de Asuntos del Consumidor, celebrada en el Municipio de Salinas

Política Institucional de Transversalización de Género

Con el propósito de ampliar nuestra misión en la defensa de los derechos humanos, apoyada con una política institucional de transversalización de género de manera metodológica que facilite su aplicación adecuada en nuestra Institución, la Oficina del Procurador del Ciudadano se propuso implementar un Plan de Política Institucional de Género en miras de ampliarlo a otras entidades gubernamentales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, fungiendo nuestra Institución como facilitadores de su proceso de cambio.

Como parte de las actuaciones para lograrlo, unimos esfuerzos (junto) a las Defensorías del Pueblo de Costa Rica, Bolivia, Argentina y de la Comunidad Valenciana en España; además de contar con la colaboración de los miembros de la Red de Defensoría de Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, iniciando un Proyecto a través de un proceso de fortalecimiento de capacidades institucionales para transversalizar el enfoque de género.

El Plan de Acción incluye metodológicamente las acciones afirmativas que fueron iniciadas a principios de 2014, esperando que se logren nuestros objetivos para el año 2016. A partir de esa fecha, se continuará con el monitoreo y evaluación del progreso y permanencia del principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres de nuestra Procuraduría.

Nuestro objetivo principal es convertirnos en agentes de cambio y promotor de nuevos enfoques en el servicio público, promoviendo el principio de la igualdad de trato y oportunidades desde una perspectiva de género. Para lograrlo, se estableció un Plan de Acción que contiene actuaciones afirmativas y metas específicas. Entre dichas acciones se encuentran; identificar igualdades o desigualdades en determinados ámbitos en miras a comprender sus causas y definir sus necesidades y prioridades; y realizar un diagnóstico institucional de género que incluya toda la reglamentación interna. También se procura promover la adopción de valores, principios y actuaciones de todo el personal de la Oficina, dirigidos a garantizar la no discriminación directa e indirecta y actuaciones en violación a la normativa institucional y legislación vigente aplicables, desde una perspectiva de género.

La misión es velar, promover y garantizar la protección de los derechos de la ciudadanía en general y garantizarles la eficiencia de los organismos públicos y el trato justo que el gobierno le debe a éstos. Nuestra Institución promueve la confianza del pueblo puertorriqueño en sus instituciones públicas al velar que la justicia prevalezca en la toma de decisiones administrativas a través de sus funcionarios y empleados. Nuestro compromiso y deber es hacer cumplir los preceptos constitucionales de que la dignidad de todo ser humano es inviolable y que todos somos iguales ante la Ley.

Además, promovemos el compromiso de integrar el principio de igualdad de trato y oportunidades para mujeres y hombres que laboran en la Procuraduría en el ámbito laboral, y a su vez, que la práctica de esta nueva política institucional, impacte positivamente la calidad del servicio que se brinda a los(as) ciudadanos(as) de Puerto Rico.

Esperamos incorporar eficientemente la perspectiva de género en la Oficina del Procurador del Ciudadano, proveyendo a las mujeres y hombres que laboran en la OPC, la sensibilidad, conocimientos y capacitación adecuada para integrarse a este proceso de cambio con acciones afirmativas. A su vez, estamos seguros que la implementación de la Política Institucional de Género en el ámbito laboral, sea un modelo a seguir para otras instrumentalidades del gobierno.

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

***Área de
Servicios Institucionales***

Región Arecibo

Informe '13-'14

Anual

Oficina Regional de Arecibo

En nuestra Región de Arecibo, se investigaron 4,539 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 925 reclamaciones, 2,062 orientaciones y 652 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 429 reclamaciones, que sumadas a las 913 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 1,342 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año, se cerraron 854 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 488 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, se realizaron 148 Reuniones Informativas y 48 Vistas Administrativas.

Casos Relevantes

- Número de Caso:** ARE-14-00748
- Asunto:** Reemplazo de Postes
- Derecho presentado:** Derecho Social de Vivienda
- Fecha:** 3 de septiembre de 2013
- Persona(s) afectada(s):** Residentes Urbanización San Demetrio, Quebradillas
- Agencia(s) concernida(s):** Autoridad de Energía Eléctrica
- Reclamo del ciudadano:** Demora Reemplazar Postes en Mal Estado
- Breve explicación de los hechos:** Vecinos de la Urbanización San Demetrio de Quebradillas solicitaron el reemplazo de doce postes que han perdido parte del hormigón y tienen varillas expuestas. La acción de la agencia era urgente, ya que el estado de los postes representaba un peligro para la seguridad física de los vecinos, especialmente los niños.
- Acción tomada por el Ombudsman:** Se estableció contacto con la agencia, específicamente con el Ingeniero de Distrito de Vega Baja, de la cual se logró el reemplazo de los postes que representaban el peligro a la comunidad.
- Número de Caso:** ARE-14-01197
- Asunto:** Falta de Agua Potable en Comunidad
- Derecho presentado:** Derecho Social de Vivienda
- Fecha:** 3 de octubre de 2013
- Persona(s) afectada(s):** Vecinos del Bo. Dominguito, Sector Cuchí, Arecibo

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

Reclamo del ciudadano: Carecen del servicio de agua potable

Breve explicación de los hechos: El servicio de agua potable había sido interrumpido por al menos dos semanas en el Sector Cuchí, Barrio Dominguito de Arecibo. Los vecinos del lugar habían radicado varias querellas a la agencia, pero esta no restablecía el servicio.

Acción tomada por el Ombudsman: La situación fue referida a la A.A.A., como resultado, procedieron a reemplazar la reguladora y las bombas de distribución para mejorar el servicio. Los ciudadanos confirmaron que comenzaron a recibir el suministro de agua con regularidad.

Número de Caso: ARE-14-01579

Asunto: Orden de Desahucio a Persona Incapacitada

Derecho presentado: Derecho Social de Vivienda

Fecha: 13 de octubre de 2013

Persona(s) afectada(s): MTV (Mujer Audioimpedida)

Agencia(s) concernida(s): Administración de Vivienda Pública, ADSEF, ADFAN

Reclamo del ciudadano: Desahucio a Persona Impedida de Defenderse y Desamparada

Breve explicación de los hechos: Una vecina informa que la Administración del Residencial procesó una Orden de Desahucio contra la reclamante M.T.V. quien, entre otras condiciones de salud, es audioimpedida. M.T.V. carece de un apoyo familiar y tampoco cuenta con ingresos económicos, por lo que dejó de pagar la renta del apartamento que ocupa.

Acción tomada por el Ombudsman: Se contactó a personal de ADSEF que asumió el pago total de la deuda de renta, por lo cual detuvieron el desahucio. Le gestionaron y asignaron una ayuda mensual del Programa TANF que cubriría el pago de renta y con el sobrante se pagaría las facturas de agua y luz. Le fue nombrado un Tutor para realizar los pagos correspondientes.

Número de Caso: ARE-14-03423

Asunto: Demora en Emitir Determinación sobre Equipo Asistivo

Derecho presentado: Derecho Social de Salud

Fecha: 25 de marzo de 2013

Informe '13-'14
— Anual

O M B U D S M A N

Persona(s) afectada(s): Joven con Impedimento Físico
Agencia(s) concernida(s): Administración de Rehabilitación Vocacional
Reclamo del ciudadano: Demora en Determinación de Servicio

Breve explicación de los hechos: La señora Y.H. indica que a su hijo G.R.H. le fue recomendada una prótesis para ayudarlo a movilizarse, ya que su impedimento físico afecta sus habilidades motoras. Fue evaluado el 5 de marzo de 2013 y luego de transcurrir un año, no habían emitido una determinación.

Acción tomada por el Ombudsman: Se realizó investigación, de la cual surgió que hubo determinación emitida en el 2013, sin embargo la misma no había sido notificada al participante. De inmediato la agencia envió comunicación notificando la otorgación de beneficios y aprobación de la prótesis.

Número de Caso: ARE-14-03889

Asunto: Servicio Eléctrico a Víctima Violencia Doméstica

Derecho presentado: Derecho Social de Vivienda

Fecha: 6 de mayo de 2014

Persona(s) afectada(s): C.L.L. (mujer)

Agencia(s) concernida(s): Autoridad de Energía Eléctrica

Reclamo del ciudadano: Denegación de Instalación de Servicio Eléctrico por Transferencia Indevida de Deuda

Breve explicación de los hechos: La señora C.L.L. fue víctima de violencia doméstica y por seguridad, cambió su domicilio. Solicitó la instalación del servicio de luz eléctrica, pero encontraron que su ex pareja tenía una deuda que fue transferida a la cuenta que ella tenía. Condicionaron la instalación del servicio a que se acogiera a un plan de pagos. En adición, le solicitaron un pago inicial que le resultaba oneroso.

Acción tomada por el Ombudsman: Se estableció contacto con el Administrador Regional de Operaciones Comerciales, quien indicó que la Ley establece que no pueden negarle el servicio a una víctima de violencia doméstica. De manera que dio la orden de que se instalara el servicio una vez la ciudadana mostrara copia de la Orden de Protección. La señora fue orientada a entregar el documento en la Oficina Comercial correspondiente. En el seguimiento ofrecido se confirmó que el servicio eléctrico fue instalado.

Región Bayamón

Informe '13-'14

Anual

Oficina Regional de Bayamón

En nuestra Región de Bayamón se investigaron 3,707 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 731 reclamaciones, 2,405 orientaciones y 571 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 354 reclamaciones, que sumadas a las 731 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 1,085 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año se cerraron 687 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 398 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, se realizaron 403 Reuniones Informativas y 156 Vistas Administrativas.

Casos Relevantes

Número de Caso: BAY-14-01868

Asunto: Orientación y Apoyo a Joven Extranjera y Embarazada

Derecho presentado: Derecho de la Mujer

Fecha: 15 de enero de 2014

Persona(s) afectada(s): Mujer extranjera embarazada con perfil de víctima de violencia doméstica.

Agencia(s) concernida(s): Departamento de Salud, Registro Demográfico, Oficina de Ayuda al Ciudadano Municipal, Departamento de Estado, Centro de Mujer Dominicana, Fundación de Inmigrante Misión Médica Dominico- Boricua, Alianza Pro Derechos Humanos de Ciudadanos Dominicanos.

Reclamo del ciudadano: Solicitud de Orientación General sobre la Existencia de Programas de Ayudas Ante su Situación como Mujer Extranjera

Breve explicación de los hechos: Joven ciudadana extranjera, de 20 años de edad, solicita orientación general sobre la existencia de programas de ayuda para lograr estabilizar su situación vulnerable ante la falta de asistencia nutricional, ayudas para el bienestar social, y cuidado médico. No contaba con la documentación requerida para elegibilidad de un plan médico privado o del gobierno. Se encontraba sin trabajo fijo, manteniéndose en jornada de trabajo parcial, inmersa en un ambiente de alta peligrosidad y estando en su séptimo mes de gestación. Durante la entrevista personal con la ciudadana, se identifica como sobreviviente de violencia doméstica (en el pasado) y calificada con el perfil para ser una potencial víctima de trata humana.

Su traslado a Puerto Rico, se debió a lo que ella entendió como una acción inmediata y necesaria que la liberaría del acecho de su agresor y padre de un primer hijo. Fue instruida sobre las alternativas legales identificadas y viables conforme a su estado migratorio.

Acción tomada por el Ombudsman: Se le orientó sobre el alcance del daño de la violencia doméstica a su autoestima, maneras en las que puede fortalecer su estado emocional integral, alternativas para adquirir su autosuficiencia económica liberándose de todo comportamiento que fomente codependencia, así como sobre sus derechos como ciudadana migrante. Se le brindaron catálogos de servicios y literatura sobre violencia doméstica, albergues, ayudas de organizaciones y de la Oficina de la Procuraduría de la Mujer, todas destinadas a la concesión de ayudas dirigidas a su estabilización integral y protecciones. Se estableció procedimiento especial en estrecha colaboración con el Departamento de Salud (DS) para garantizar la concesión de servicios, conforme a la OE-2012-53 que permite a inmigrantes puedan recibir los servicios médicos y condiciones de plan de pago. Se coordinaron los servicios médicos hospitalarios y garantías necesarias para el debido proceso de la inscripción del bebé, sin perjuicio contra la ciudadana, respaldando la seguridad y bienestar del niño. Ésto gracias al procedimiento especial otorgado y seguidos fielmente por el funcionario enlace del DS y por la joven quien tímidamente solicitó inicialmente las ayudas vía telefónica a nuestra Oficina. Se logró brindarle la confianza necesaria, para que aceptara los servicios y referidos de ayudas del poder público, resultando en la concesión amplia de sus derechos, un trato justo y digno para ella y su hija, una saludable puertorriqueña recién nacida.

Número de Caso: BAY-14-01394

Asunto: Incumplimiento de programas especiales no educativos y Protección Social.

Derecho presentado: Derecho Colectivo de Niñez y Adolescencia

Fecha: 12 de noviembre de 2013

Persona(s) afectada(s): Joven de 18 años bajo la custodia legal del Departamento de la Familia (DF)

Agencia(s) concernida(s): Administración de Familias y Niños, Administración de Rehabilitación Vocacional y la Administración Municipal de Bayamón.

Reclamo del ciudadano: Solicitud de ayuda por encontrarse en riesgo de desahucio.

Breve explicación de los hechos: El joven, fue removido de su familia por ser víctima de maltrato, había pasado

OMBUDSMAN

10 años en estadías múltiples en hogares sustitutos. Fue promovido al Programa de Vida Independiente del DF, autorizándole ayuda económica y pago en hospedajes autorizados. Solicitó ayuda al encontrarse en riesgo de desahucio, por el Departamento de la Familia haber dejado de subvencionar el pago del alquiler donde se hospedaba en calidad de estudiante. Desde los 8 años de edad el Departamento de la Familia tenía su custodia legal y permanente hasta el 15 de agosto de 2013, cuando cumpliría su mayoría de edad.

No obstante, dos meses antes de cumplir la mayoría de edad, solicitó extensión de beneficios con la justificación requerida en ley para sostener elegibilidad, ya que continuaba estudiando mecánica automotriz.

Acción tomada por el Ombudsman: Se obtuvo la reparación de la ADFAN considerando que el reclamante aún no había finalizado sus estudios, autorizando por la misma vía excepción el pago de \$550.00 mensuales por razón de hospedaje y \$250.00 mensuales para gastos personales, efectivo al 15 de agosto de 2013 hasta el 31 de marzo de 2014. Dicha concesión fue otorgada sujeto a que el joven continúe estudiando según su compromiso. Se realiza coordinación con la Oficina del Alcalde y el Departamento de Vivienda del Municipio de Bayamón para su cualificación como emergencia social. Se presenta comunicación de ADFAN dirigida a la Administración de Residenciales Públicos explicando la urgencia para evaluar la solicitud de vivienda, se concede cita para que el joven complete su solicitud y entregue los documentos requeridos para el trámite.

El joven en riesgo de abandono institucional, producto de la formación de programas sociales del gobierno como hijo de la violencia intrafamiliar, ahora alcanza el disfrute de sus derechos para proteger su dignidad e integridad como ser humano. Este sigue el camino correcto para su autosuficiencia económica necesaria para la reunificación con sus hermanos menores.

Número de Caso:	BAY-14-02035
Asunto:	Solicitud de concesión de traslado de unidad de vivienda pública por condición de salud.
Derecho presentado:	Derechos Sociales de Vivienda
Fecha:	7 de febrero de 2014
Persona(s) afectada(s):	Mujer de edad avanzada con impedimentos de movilidad
Agencia(s) concernida(s):	Administración de Vivienda Pública (AVP).

Reclamo del ciudadano: Solicitud de traslado de apartamento a una unidad de vivienda existente en el primer nivel del Residencial por su limitante condición de salud.

Breve explicación de los hechos: Se observó omisión de la agencia para emitir respuesta alguna a la ciudadana o a sus familiares, que en la mayoría de las instancias la ayudaban con los trámites. La agencia no validaba la prioridad médica en reclamo, necesaria para lograr la relocalización. Se identifica una certificación médica del 2007. Se instruyó a la ciudadana a entregar a la AVP, una certificación médica actualizada demostrativa de su condición para poder determinar la prioridad médica en miras a prevalecer sobre unas tres familias que también aguardaban por la adjudicación regular de un “voucher” para uso de la misma unidad.

Acción tomada por el Ombudsman: Se respalda la entrega de la certificación médica acreditadora de las múltiples condiciones degenerativas que padecía la ciudadana, logrando respuesta concluyente del Agente Administrador del Proyecto los Dominicos que informó la adjudicación de la unidad de vivienda para su traslado.

Número de Caso: BAY-14-01947

Asunto: Cobro Indebido

Derecho presentado: Derechos Sociales de Vivienda

Fecha: 1 de enero de 2014

Persona(s) afectada(s): Ciudadano

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

Reclamo del ciudadano: Negación de servicio en cuenta nueva para suministro de agua potable en una propiedad alegadamente impactada por Programa Residencial para el servicio de Agua No Facturada (PRANF).

Breve explicación de los hechos: Ciudadano alegó que confrontaba la negación del nuevo servicio luego de rentar una propiedad. Que había presentado el 2 de enero de 2014, el contrato de arrendamiento ante la AAA conforme a los términos y condiciones dispuestos. Le informaron que la propiedad tenía deuda en PRANF en la cuenta de la dueña de la propiedad y para brindarle el servicio a él como nuevo inquilino le solicitaban una fianza de \$500.00. Que la AAA había suscrito con las partes acuerdo de pago, por un 40% y pago de fianza por la titular. Ya esto era un asunto adjudicado por PRANF. El ciudadano había invertido su dinero en mejoras a la propiedad, la inquilina anterior nunca había pagado el servicio y la titular no podía pagar la deuda hasta el 2016,

tornándose inservible la residencia recién adquirida por la falta del servicio básico esencial.

Acción tomada por el Ombudsman: Se solicitó reconsideración ante el mérito que razonablemente expresaba el ciudadano. Se legitimaron las deudas, los deudores y las deudoras procediendo a reclamar determinación justa. Se logró la eliminación de las multas y de cargos ascendentes a unos \$6,283.36 en una nueva determinación auto revocatorio, restituyendo así el derecho al servicio básico y debido proceso.

Número de Caso:	BAY-14-01282
Asunto:	Facturación excesiva y estimada
Derecho presentado:	Derechos Sociales de Vivienda
Fecha:	11 de noviembre de 2013
Persona(s) afectada(s):	Ciudadano
Agencia(s) concernida(s):	Autoridad de Energía Eléctrica
Reclamo del ciudadano:	Desacuerdo con el ajuste en factura pues contador registraba lectura remota.

Breve explicación de los hechos: El ciudadano alegaba que el contador de su residencia había sido reemplazado por un contador de lectura remota. Que por espacio de dos años las facturas comenzaron a llegar estimadas, ante lo cual entendía que estaban pagando de más. Informaba que el contador no estaba transmitiendo las lecturas. Que el 24 de agosto de 2013, el contador fue cambiado nuevamente y la última factura recibida se le imputaba un cargo corriente de \$4,252.69 dólares. Le fue acreditado el pago y en cada factura quedaba un balance pendiente de pago de \$3,400.58. Que al recibir la factura, había visitado la oficina comercial objetando la factura bajo las disposiciones de la Ley Núm. 33/1985. Indicó que la empleada que le atendió aceptó radicar querrela, pero en todo momento le recaló que tenía que pagar la factura. Se le ofreció plan de pago. El ciudadano determinó consultar con el Ombudsman antes de firmar plan de pago.

Acción tomada por el Ombudsman: Se reclama investigación en el terreno y como resultado de la misma se realizó ajuste a la cuenta quedando un balance pendiente de pago por la cantidad de \$378.83.

Región Caguas

Informe '13-'14

Anual

Oficina Regional de Caguas

En nuestra Región de Caguas, se investigaron 3,046 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 929 reclamaciones, 1,879 orientaciones y 238 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 471 reclamaciones, que sumadas a las 929 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 1,400 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año, se cerraron 792 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 608 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, se realizaron 86 Reuniones Informativas y 5 Vistas Administrativas.

Casos Relevantes

Número de caso:	CAG-14-01069
Asunto:	Omisión de Centro de Cuidos de Hogar de Personas de Edad Avanzada
Derecho presentado:	Derecho de Colectivos de la Tercera Edad
Fecha:	1 de noviembre de 2013
Persona(s) afectada(s):	Personas de edad avanzada
Agencia(s) concernida(s):	Dpto. de Familia, Adm. de Familias y Niños, Dpto. Salud
Reclamo del ciudadano:	Maltrato a envejecientes en Centro de Cuidos
Breve explicación de los hechos:	Se recibe confidencia de falta de acción de la agencia en atender querrela sobre maltrato a envejecientes en Centro de Cuido para personas de Edad Avanzada en Aibonito. El Ombudsman en compañía de las agencias citadas acuden al Centro. Se encontró que había personas de edad avanzada e incapacitados que no estaban siendo bien atendidos; se certificó sarna humana debido a falta de higiene; se constató que estaban sin alimentación adecuada sin medicamentos conforme a prescripción médica. También encontramos que las pertenencias personales como la ropa de los envejecientes estaba toda junta y con nidos de ratas sobre la ropa, así también en las alacenas de alimentos.
Acción tomada por el Ombudsman:	Se determinó el cierre del Centro de Cuido de Envejecientes por parte del Departamento de Salud y el traslado de la población a otros hogares de forma inmediata.

Número de caso: CAG-14-02532
Asunto: Maltrato Familiar
Derecho presentado: Derecho de Colectivos de Tercera Edad
Fecha: 24 de abril de 2014
Persona(s) afectada(s): Persona de Edad Avanzada
Agencia(s) concernida(s): Administración de Familias y Niños y Municipio de Juncos
Reclamo del ciudadano: Confidencia de Maltrato Familiar

Breve explicación de los hechos: Se trata de confidencia previamente notificada en querrela a la Administración de Familias y Niños (ADFAN), para que se investigara un caso en Juncos de persona de edad avanzada encamada, viviendo en condiciones infrahumanas, entre escombros, con decenas de gatos, perros y toda clase de sabandijas dentro de la casa, sin alimentos, medicamentos necesarios y casi sin acceso al cuarto del envejeciente por la gran cantidad de basura y fuerte olor que no permitía el paso dentro de la casa.

Acción tomada por el Ombudsman: El Ombudsman intervino, se trasladó al envejeciente al Hospital HIMA San Pablo en Caguas en ambulancia, y luego se logró la ubicación inmediata en un Hogar Sustituto. El Ombudsman también realizó gestiones de coordinación con el Alcalde del Municipio de Juncos para la remoción de los animales, de los escombros y limpieza de la propiedad que afectaba a vecinos del sector.

Número de caso: CAG-14- 02861
Asunto: Incumplimiento de Resolución
Derecho presentado: Derecho de los Administrados por Eficacia
Fecha: 4 de junio de 2014
Persona(s) afectada(s): Mujer Incapacitada
Agencia(s) concernidas: Comisión Industrial
Reclamo del ciudadano: Referir a especialista de la Comisión Industrial

Breve explicación de los hechos: Alegaba ciudadana que llevaba dos años en espera de que la Comisión Industrial le refiriera a un especialista, y se evidenció gestiones de tres mociones solicitando visita de especialista en solicitud desde 2012.

O M B U D S M A N

Acción tomada por el Ombudsman: Luego de la intervención del Ombudsman se calendarizó para cita con especialista de inmediato.

Número de caso: CAG-14-02607

Asunto: Incumplimiento de Resolución

Derecho envuelto: Derecho de los Administrados por Eficacia

Fecha: 5 de mayo de 2014

Persona(s) afectada(s): Organización de Pequeños Comerciantes

Agencia(s) concernidas: Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) y Comisión de Servicio Público

Reclamo del ciudadano: Incumplimiento de Resolución emitida por la Asamblea Legislativa

Breve explicación de los hechos: Miembros y Directivos de la Asociación de Grueros de Caguas indican que por medio de Resolución Conjunta de la Cámara de Representantes en 2011, se había ordenado a la Comisión de Servicio Público establecer tablilla especial para que los grueros certificados se distinguieran de los no certificados para efectos de establecer responsabilidad e identificación para beneficio de los ciudadanos de conocer qué grúas públicas estaban autorizadas al acarreo de vehículos. No se había cumplido con el establecer tablillas especiales.

Acción tomada por el Ombudsman: Se trabajó con el asunto la dilación y se sometió el diseño aprobado para que DTOP procediera a producir las tablillas especiales para que la ciudadanía pueda distinguir los grueros certificados.

Número de caso: CAG-14-02234

Asunto: Servicio de Seguro Médico

Derecho envuelto: Derecho Social de Salud

Fecha: 19 de marzo de 2014

Persona(s) afectada(s): Ciudadanos discapacitados y pensionado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Agencia(s) concernidas: Departamento de Salud (DS) y Administración de Seguros de Salud (ASES)

Reclamo del ciudadano: Falta de Plan Médico del Gobierno y renovación de Tarjeta de Salud.

Breve explicación de los hechos: Indicaba el ciudadano que ASES no le aceptaba en el Plan de Gobierno porque se le pasó la fecha de renovación. Indicaba que el Plan no le notificó por escrito sobre la renovación como lo hizo el pasado plan contratado y que como no hizo la renovación al Plan, perdió los beneficios y la aportación que le corresponde como retirado, y que se le requiere que espere al próximo año para entrar nuevamente. Ciudadano es operado de corazón, necesita medicamentos costosos y su esposa también es incapacitada y no cuentan con los medios económicos para contratación de plan privado.

Acción tomada por el Ombudsman: El Ombudsman intervino y se reevaluó el caso por parte de la agencia y se realizó la renovación del plan de salud y se le concedió la aportación económica a que tenía derecho y pudo obtener los medicamentos necesarios para mantener estable su salud.

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

***Región
Humacao***

Oficina Regional de Humacao

En nuestra Región de Humacao, se investigaron 2,205 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 607 reclamaciones, 1,361 orientaciones y 237 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 200 reclamaciones, que sumadas a las 607 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 807 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año, se cerraron 607 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 200 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, se realizaron 245 Reuniones Informativas y 33 Vistas Administrativas.

Casos Relevantes

Número de Caso:	HUM-14-00926
Asunto:	Reclamación de Daños al Estado
Derecho presentado:	Derecho Económico de Propiedad
Fecha:	18 de noviembre de 2013
Persona(s) afectada(s):	Persona de Mayor Edad
Agencia(s) concernida(s):	Departamento de Transportación y Obras Públicas
Reclamo del ciudadano:	Demora en pago por daños sufridos a su vehículo de motor.

Breve explicación de los hechos: Indica el ciudadano que mientras transitaba por la Carr. PR-3 Km. 93.0 el 6 de julio de 2012 se desprendió un bambú impactando el cristal delantero de su vehículo. Informó haber sometido toda la documentación requerida para el reembolso de los daños causados a su vehículo desde el 1 de agosto de 2012, pero aún no ha recibido contestación a su reclamo.

Acción tomada por el Ombudsman: Luego de nuestra oficina referir la situación al Departamento de Transportación y Obras Públicas, se remitió cheque correspondiente al reembolso por los gastos incurridos en el reemplazo del cristal.

Número de Caso:	HUM-14-00562
Asunto:	Demora en otorgar ayuda de materiales para construcción de viviendas.
Derecho presentado:	Derecho Social de Vivienda

Fecha: 25 de septiembre de 2013

Persona(s) afectada(s): Persona de Mayor Edad

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

Reclamo del ciudadano: Dilación en obtener ayuda autorizada para la construcción de su hogar.

Breve explicación de los hechos: La ciudadana residente en el Municipio de Yabucoa nos informó y presentó evidencia acerca de la adjudicación de materiales de construcción por parte del Departamento de la Vivienda con miras a proveer una vivienda digna y adecuada. La residencia de esta envejeciente fue impactada grandemente por inundaciones en el año 2008, quedando su residencia parcialmente inhabilitada.

Acción tomada por el Ombudsman: Nuestra oficina procedió a referir el caso ante el Departamento de la Vivienda. Como resultado a nuestra intervención se logró que dicha agencia otorgara la compra de los materiales para su nueva residencia mediante el Fondo de Emergencias de Viviendas a bajo costo por la cantidad de \$22,900 a la Compañía Casas Borincanas. En adición, el Departamento de la Vivienda coordinó con el Municipio de Yabucoa para proveer la mano de obra para la construcción de la misma.

Número de Caso: HUM-14-00599

Asunto: Omisión de planta física en planteles escolares

Derecho presentado: Derecho Social de Educación

Fecha: 30 de septiembre de 2013

Persona(s) afectada(s): Estudiantes cursando el Kindergarden de la Escuela Juan B. Huyke de Yabucoa.

Agencia(s) concernida(s): Oficina para el Mejoramiento de Escuelas Públicas y Departamento de Educación

Reclamo del ciudadano: Demora en la construcción de baños para los estudiantes

Breve explicación de los hechos: Los padres de los estudiantes que cursaban el Kindergarden expresaron su preocupación ante la falta de baños en un salón pre-escolar donde era requisito indispensable contar con estas facilidades.

Ante tal necesidad, un grupo de padres voluntarios se daban a la tarea de atravesar un camino vecinal para llevar los niños al único baño común en la planta baja de la escuela.

Acción tomada por el Ombudsman: Nuestra oficina refirió el caso ante la atención de la Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas y al Departamento de Educación. Luego de realizar una inspección ocular en la mencionada escuela, se identificaron los fondos necesarios y se completó de manera satisfactoria la construcción de baños para ambos sexos en el salón que carecía de esta facilidad.

Número de Caso: HUM-14-02087

Asunto: Denegación de medicamentos y equipo necesario para condición de salud

Derecho presentado: Derecho Social de Salud

Fecha: 3 de junio de 2014

Persona(s) afectada(s): Mujer de 42 años de edad

Agencia(s) concernida(s): Corporación del Fondo del Seguro del Estado

Reclamo del ciudadano: Demora en autorizar y proveer equipo medico.

Breve explicación de los hechos: La lesionada informa haber recibido tratamiento médico en la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, Región de Humacao y en el Hospital Industrial en Rio Piedras. Los médicos que la atendieron en la Clínica del dolor del Hospital Industrial recomendaron desde el 18 de enero de 2014 un equipo neuroestimulador.

Acción tomada por el Ombudsman: Luego de nuestra oficina presentar la situación ante la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, determinaron vía excepción la implantación del neuroestimulador para la lesionada. Tal determinación se tomó luego de haber evaluado la política médica de la Corporación que excluye la implantación de neuroestimuladores. Sin embargo, este caso por su particularidad posee los elementos médicos que justifican y ameritan se excluyan de la aplicación de la política pública.

Número de Caso: HUM-14-00697

Asunto: Demora en continuidad en los procedimientos medicos

Derecho presentado: Derecho Social de Salud

O M B U D S M A N

Fecha: 15 de octubre de 2013
Persona(s) afectada(s): Hombre de mediana edad
Agencia(s) concernida(s): Administración de Seguros de Salud
Reclamo del ciudadano: Aprobación de tratamiento médico en el hogar

Breve explicación de los hechos: El caballero fue intervenido quirúrgicamente el 24 de septiembre en el Hospital Ryder de Humacao por un implante de prótesis de rodilla. El 27 de septiembre fue dado de alta con recomendaciones médicas de terapias físicas en su hogar. Transcurrieron tres semanas y sus terapias no habían sido autorizadas. Su madre ante la desesperación solicitó nuestra intervención.

Acción tomada por el Ombudsman: Luego de varias llamadas telefónicas ante el oficial enlace de la Administración de Seguros de Salud se logró la autorización.

Región Mayagüez

Informe '13-'14

Anual

Oficina Regional de Mayagüez

En nuestra Región de Mayagüez se investigaron 2,743 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 695 reclamaciones, 1,706 orientaciones y 342 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 305 reclamaciones, que sumadas a las 695 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 1,000 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año se cerraron 633 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 370 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, se realizaron 61 Reuniones Informativas y 29 Vistas Administrativas.

Casos Relevantes

Número de Caso:	MAY-14-00080
Asunto:	Incumplimiento Resolución Comisión Industrial
Derecho presentado:	Derecho de los Administrados
Fecha:	16 de julio de 2013
Persona(s) afectada(s):	Ciudadana
Agencia(s) concernida(s):	Corporación del Fondo del Seguro del Estado
Reclamo del ciudadano:	Demora en cumplir con resolución emitida sobre tratamiento médico y/o mayor incapacidad

Breve explicación de los hechos: La Corporación del Fondo del Seguro del Estado no le había practicado un estudio de resonancia magnética (MRI) ordenado por la Comisión Industrial el 4 de octubre de 2012, porque no tenían contrato con proveedores de servicio que contaran con el equipo adecuado para realizar el estudio a personas con obesidad mórbida. La falta de diagnóstico, y en consecuencia de tratamiento, agravó su padecimiento en el área lumbosacral.

Acción tomada por el Ombudsman: Se validó con la agencia la alegación del ciudadano y se contactó a la Sociedad Radiológica de Puerto Rico para identificar un centro radiológico con equipo con capacidad para personas con obesidad mórbida. De esa forma se coordinó con el Caribbean Imaging and Radiology Center en Ponce y pese a que no tiene contrato con la Corporación ésta autorizó el estudio y entregó al ciudadano un cheque por el costo del mismo (\$650.00) el 1 de octubre de 2013.

Número de Caso: MAY-14-00135

Asunto: Desborde de alcantarillado sanitario

Derecho presentado: Derecho Social de Vivienda

Fecha: 23 de julio de 2013

Persona(s) afectada(s): Residentes Sector La Mina, Barrio Piedras Blancas, Aguada

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

Reclamo del ciudadano: Desborde recurrente de alcantarillado sanitario frente a residencias.

Breve explicación de los hechos: Durante dos años, los residentes notificaron la situación a la Autoridad sin que se tomaran medidas correctivas dado a que el sistema de alcantarillado forma parte de un tramo de un proyecto que se construyó en el año 2008, que no se conectó al sistema existente de la AAA debido a problemas de adquisición de terreno para la instalación de tubería que conectaría a la troncal principal.

Acción tomada por el Ombudsman: Se solicitó investigar si el área de las residencias afectadas estaba conectada al sistema de la Autoridad y buscar alternativas para solucionar la situación. La inspección constató que no están conectados, no obstante, la Autoridad contrató una compañía privada que succionó y vació el agua estancada en la tubería con lo que resolvió la situación que afectó por dos años a varias familias del sector.

Número de Caso: MAY-09-01522

Asunto: Rehabilitación de Vivienda

Derecho presentado: Derecho Social de Vivienda

Fecha: 1 de octubre de 2008

Persona(s) afectada(s): Familia compuesta por tres adultos (2 de ellos discapacitados)

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

Reclamo del ciudadano: Ciudadano solicita la reconstrucción de su vivienda.

Breve explicación de los hechos: Debido al mal estado de la estructura donde vivía la familia, además de que el terreno donde estaba enclavada no era apto para la reconstrucción, el 1 de junio de 2004 el Programa de

OMBUDSMAN

Comunidades Especiales los realojó temporariamente mientras realizaban trámites de tasación y adquisición de una vivienda. No obstante, la propiedad que ocupaban estaba construida sobre un pozo séptico con desbordes frecuentes que afectaron la calidad de vida del núcleo familiar del que forman parte dos hijos pacientes de salud mental.

Acción tomada por el Ombudsman: Se requirió reubicar la familia en una vivienda digna y adecuada, sin embargo, por la condición mental de los hijos, la jefa de familia rechazó varias alternativas de vivienda que se le ofrecieron en lo que se completaba el proceso de adquisición que finalizó el 24 de marzo de 2014, con la entrega de las llaves de una casa en San Germán.

Número de Caso: MAY-13-01322

Asunto: Convenio de Servicios para menor en Hogar Sustituto

Derecho presentado: Derecho Económico de Propiedad

Fecha: 16 de noviembre de 2012

Persona(s) afectada(s): Ocho menores de edad

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

Reclamo del ciudadano: Pago del convenio de servicios a menores con custodia del Departamento de la Familia

Breve explicación de los hechos: La Administración de Familias y Niños adeudaba diversos periodos por concepto de subvención por ocho niñas menores de edad ubicadas en hogar certificado como Hogar Sustituto. La demora afectaba el cumplimiento de la responsabilidad de la ciudadana de cubrir los gastos de sostenimiento y satisfacer las necesidades de las menores.

Acción tomada por el Ombudsman: Se instó a la agencia a cumplir con el acuerdo de pago por el bienestar de las menores y en consecuencia iniciaron los desembolsos por los periodos reclamados que totalizaron \$54,208.90.

Número de Caso: MAY-14-02729

Asunto: Descarga de aguas negras

Derecho presentado: Derecho Social de Medio ambiente

Fecha: 27 de junio de 2014

Persona(s) afectada(s): Familia

Agencia(s) concernida(s): Junta de Calidad Ambiental y Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Reclamo del ciudadano: Descargas de aguas negras en una quebrada aledaña a su propiedad en el Barrio Dagüey en Añasco.

Breve explicación de los hechos: El 20 de diciembre de 2012 el reclamante solicitó la intervención de la Oficina Municipal de Manejo de Emergencias y Administración de Desastres de Añasco con relación a un problema de aguas negras y peces muertos en una quebrada aledaña a su propiedad, localizada en el Barrio Dagüey de Añasco. Dichas aguas alegadamente provenían del área industrial cercana al sector. La situación fue constatada por personal de la Oficina Municipal y la refirieron a la Junta de Calidad Ambiental, agencia que no atendió el reclamo.

Acción tomada por el Ombudsman: Se requirió a la Junta de Calidad Ambiental actuar de inmediato. El Especialista en Emergencias Ambientales inspeccionó el área y tomó muestras que detectaron que el sistema sanitario descarga a un cuerpo de agua. Se coordinó con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y mediante un estudio con cámara en la tubería se detectó una perforación en un segmento de la misma que causaba desborde al llenarse. El sistema descarga hacia la canalización del cuerpo de agua superficial y desague pluvial lo que llevó a que la Autoridad realizara trabajos de reparación en el área que resolvieron el problema.

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

***Región
Ponce***

Oficina Regional de Ponce

En nuestra Región de Ponce se investigaron 3,329 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 943 reclamaciones, 2,128 orientaciones y 258 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 377 reclamaciones, que sumadas a las 943 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 1,320 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año se cerraron 939 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 381 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, se realizaron 250 reuniones informativas y 41 Vistas Administrativas.

Casos Relevantes

Número de Caso:	PON-14-03220
Asunto:	Dilación en otorgar por ciento Incapacidad
Derecho presentado:	Derecho de los Administrados
Fecha:	24 de junio de 2014
Persona(s) afectada(s):	Ciudadana lesionada
Agencia(s) concernida(s):	Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)
Reclamo del ciudadano:	Solicitud de decisión final del Administrador

Breve explicación de los hechos: Alegó el reclamante que en enero de 2014, la CFSE le dió de alta con incapacidad sobre lesiones sufridas. A pesar del seguimiento, transcurrieron seis meses y no había recibido la decisión del Administrador con el porcentaje de incapacidad otorgado.

Acción tomada por el Ombudsman: Formulado un Requerimiento de Información, la Agencia respondió con el Informe de la decisión del Administrador sobre Incapacidad Parcial Permanente, relacionando el caso y compensando según la Ley Núm. 45. La lesionada recibirá la cantidad de \$2,925.00

Número de Caso:	PON-14-02852
Asunto:	Dilación en contestar apelación por Ley 33/1985
Derecho presentado:	Derechos Sociales
Fecha:	21 de mayo de 2014

OMBUDSMAN

Persona(s) afectada(s): Abonada AAA
Agencia(s) concernida(s): Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Reclamo del ciudadano: Solicitud de resultado de la investigación administrativa y la apelación sometida.

Breve explicación de los hechos: Alegó la reclamante que objetó la factura de enero de 2014, por \$93.58, toda vez, que la consideró excesiva. Recibió respuesta de AAA en donde le informaron que existe un posible salidero. La abonada contrata un Plomero Certificado que visita el lugar y le indica que no hay salidero alguno. Recibe las facturas de marzo y abril de 2014, por \$1,069.20 cada una y las objeta por Ley Núm. 33 y esperaba por la apelación del informe sobre alegado salidero.

Acción tomada por el Ombudsman: Formulado un Requerimiento de Información la Agencia respondió un informe estableciendo que hicieron ajustes por \$2,490.48, quedando un balance en crédito de \$50.98.

Número de Caso: PON-14-02796
Asunto: Dilación en liquidación de licencias
Derecho presentado: Derechos Laborales
Fecha: 15 de mayo de 2014
Persona(s) afectada(s): Empleado ADFAN
Agencia(s) concernida(s): Administración de Familias y Niños
Reclamo del ciudadano: Solicitud de sus licencias

Breve explicación de los hechos: Alegó el reclamante que trabajó para la Agencia hasta el 30 de junio de 2013, fecha en que se retiró por la edad en calidad de conductor de camiones. Que transcurrido un año no le habían pagado su liquidación.

Acción tomada por el Ombudsman: Formulado un Requerimiento de Información, la Agencia tramitó el pago de licencias por exceso de enfermedad, licencias por enfermedad, tiempo compensatorio regular y pago de vacaciones global por la cantidad de \$22, 574.23.

Número de Caso: PON-14-02810
Asunto: Dilación en Señalamiento de Vista Administrativa
Derecho presentado: Derechos de los Administrados

Fecha: 6 de junio de 2014

Persona(s) afectada(s): Mujer consumidora de servicios de viajes

Agencia(s) concernida(s): Compañía de Turismo

Reclamo del ciudadano: Solicitud señalamiento de vista.

Breve explicación de los hechos: Alegó reclamante que en el mes de abril de 2012, radicó una querrela en contra de una Agencia de Viajes. Indicó que se había señalado una vista para el 15 de agosto de 2013, que compareció a dicha vista y la misma fue suspendida, sin previo aviso. A pesar del seguimiento a la Agencia, para fecha de mayo de 2014, no habían reseñalado la vista y desconocía el estatus de su caso.

Acción tomada por el Ombudsman: Formulado un Requerimiento de Información a la Agencia, ésta establece que el caso fue señalado a Vista Administrativa para el 6 de octubre de 2014.

Número de Caso: PON-14-02395

Asunto: Dilación en Tramitar activos y beneficios por muerte

Derecho presentado: Derechos Económicos

Fecha: 4 de junio de 2014

Persona(s) afectada(s): Beneficiaria de servicios (hija causante)

Agencia(s) concernida(s): Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura

Reclamo del ciudadano: Solicitud de pago de seguro por muerte de su madre.

Breve explicación de los hechos: Alegó la reclamante, beneficiaria, que su madre falleció en enero de 2013, estando activa en el Departamento de Educación. El Departamento radicó a Retiro la solicitud de Beneficios por muerte, en diciembre de 2013. La beneficiaria en marzo de 2014, solicitó nuestra intervención.

Acción tomada por el Ombudsman: Formulado un Requerimiento de Información la Agencia informó que en junio de 2014, completó el trámite en la Solicitud de Beneficio por Muerte con la emisión de varios cheques a favor de los beneficiarios. El pago global fue de \$46,678.76.

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

***Región
San Juan***

Oficina Regional de San Juan

En nuestra Región de San Juan se investigaron 3,841 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 1,284 reclamaciones, 2,296 orientaciones y 261 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 403 reclamaciones, que sumadas a las 1,284 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 1,687 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año se cerraron 1,149 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 538 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, se realizaron 68 reuniones informativas.

Casos Relevantes

Número de Caso:	SJU-14-03196
Asunto:	Prohibición de visitas de familiares a hogar bajo ADFAN
Derecho presentado:	Derecho de Colectivos
Fecha:	14 de abril de 2014
Persona(s) afectada(s):	Familiares envejeciente
Agencia(s) concernida(s):	Administración de Familias y Niños (ADFAN)
Reclamo del ciudadano:	Solicitud de visitar a su familiar.

Breve explicación de los Hechos: Exponen familiares que el ciudadano de 77 años de edad, se encuentra en el Hogar Las Colinas en Trujillo Alto. Que por su propio hijo se le ha prohibido terminantemente la visita al hogar a la esposa y a su hermana. Alegan que se encuentra delicado de salud, pero “el suplica que su esposa lo traslade a su residencia”. Informa además que le preocupa que su hermano no le esté supliendo los medicamentos a tiempo. La hermana indica que esta situación la tiene un tanto desesperada, por lo que solicita la acción inmediata. Manifiesta que ha realizado múltiples gestiones.

Acción tomada por el Ombudsman: Luego de nuestra intervención, se nos informó que en efecto, el ciudadano ya salió del hogar y se encuentra con su esposa.

Número de Caso:	SJU-14-03493
Asunto:	Beneficios de pago por Transportación Escolar
Derecho presentado:	Derechos Sociales

OMBUDSMAN

- Fecha:** 19 de mayo de 2014
- Persona(s) afectada(s):** Porteadora Escolar
- Agencia(s) concernida(s):** Departamento de Educación
- Reclamo del ciudadano:** Solicitud de pago de deuda por servicios rendidos
- Breve explicación de los hechos:** Ciudadana que es porteadora escolar, alega que le deben los pagos de febrero a mayo de 2014, por conceptos de transporte de estudiantes. Solicita se investigue la razón de no emitir los pagos.
- Acción tomada por el Ombudsman:** Nos comunicamos con la reclamante, quien nos desglosó el pago de lo que le adeudaba el Departamento de Educación, con relación a la transportación de Educación Especial, a saber; mayo 2014, cheque emitido el 9 de junio, depositado el 16 de junio; abril 2014, pago de \$4,610.92, cheque emitido el 9 de junio, depositado el 25 de junio; marzo 2014, pago de \$6,616.00, cheque emitido el 29 de abril; febrero 2014, cheque emitido en marzo
- Número de Caso:** SJU-14-02528
- Asunto:** Cobro de pago de servicio retroactivo
- Derecho presentado:** Derechos Sociales
- Fecha:** 19 de febrero de 2014
- Persona(s) afectada(s):** Abonado A.E.E.
- Agencia(s) concernida(s):** Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
- Reclamo del ciudadano:** Reconexión de servicio
- Breve explicación de los hechos:** Al reclamante le realizaron un ajuste retroactivo por la cantidad de \$18,501.42 y le suspenden el servicio porque no pudo cumplir con el plan de pago que era de \$700.00 mensuales más la factura corriente. No tienen servicio desde hace una semana, ya que le requieren pagar un depósito por la cantidad de \$6,000.00 y plazos de \$300.00. No cuentan con el dinero para el depósito, solamente tienen \$1,500.00.
- Acción tomada por el Ombudsman:** Nos comunicamos con la Autoridad para que realizara la investigación correspondiente y si le aplica la Ley 272 y además, si le aceptaban los \$1,500.00 para reconexión. Posteriormente, nos informó personal de la Autoridad que aceptarían los \$1,500.00 para reconexión e investigaron que el contador se encontraba accesible.

Número de Caso:	SJU-14-00545
Asunto:	Pago de subvención
Derecho presentado:	Derechos Económicos
Fecha:	19 de agosto de 2013
Persona(s) afectada(s):	Recurso de la Administración de Familias y Niños (ADFAN)
Agencia(s) concernida(s):	ADFAN
Reclamo del ciudadano:	Dilación pago por servicios rendidos

Breve explicación de los hechos: Informa la ciudadana que prestó servicios de Hogar Sustituto para una joven desde octubre de 2011 hasta octubre de 2012, perteneciente a la Región de Río Piedras I y con un pago de subvención de \$400.00 mensuales. Manifiesta que a pesar de realizar múltiples gestiones no había recibido el pago correspondiente, a tales efectos solicita de nuestra intervención.

Acción tomada por el Ombudsman: La menor que se menciona, es custodia legal del Departamento de la Familia. Se encontraba ubicada en un Hogar sustituto desde octubre de 2006 hasta octubre de 2012. La certificación se encontraba vencida desde el 2011, razón por la cual no se pagó la subvención. No obstante y tomando en consideración los gastos incurridos, cubriendo todas las necesidades de la menor, se autorizó el pago por la cantidad de \$4,599.99.

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

***Departamento de
Investigaciones y Reclamaciones***

Departamento de Investigaciones y Reclamaciones

En nuestro Departamento de Investigaciones y Reclamaciones se investigaron 33 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 13 reclamaciones, 11 orientaciones y 9 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 19 reclamaciones, que sumadas a las 13 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 32 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año se cerraron 14 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 18 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, se realizaron 2 reuniones informativas.

Casos Relevantes

Número de Caso:	CEN-14-00031
Asunto:	Liquidación de licencias
Derecho presentado:	Derechos Laborales
Fecha:	15 de mayo de 2014
Persona(s) afectada(s):	Empleada
Agencia(s) concernida(s):	Departamento de Justicia
Reclamo del ciudadano:	Solicitud de pago de sus licencias acumuladas

Breve explicación de los hechos: Luego que renunció a su trabajo el 30 de junio de 2013; solicitó su liquidación, ciudadana nos dejó saber que la solicitud formal de liquidación fue para septiembre u octubre de 2013. Nos indica, además, que en el reglamento de la agencia dice que se puede demorar hasta tres (3) meses, pero como se ha demorado mucho más tiempo está solicitando nuestra ayuda. Solicita nos informen el status de esta liquidación.

Acción tomada por el Ombudsman: Luego de múltiples gestiones, recibimos comunicación de la agencia y nos comunicamos con la ciudadana para indicarle que ya el dinero que le debía el Departamento de Justicia, lo está procesando en el Departamento de Hacienda. La ciudadana luego confirmó que ya le habían pagado la liquidación .

Número de Caso:	CEN-14-00090
Asunto:	Dilación en tramitar estado de cuentas
Derecho presentado:	Derechos de los Administrados
Fecha:	10 de mayo de 2013
Persona(s) afectada(s):	Empleada retirada

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

Reclamo del ciudadano: Que se tramite su solicitud

Breve explicación de los hechos: la ciudadana se comunica con nuestra Oficina para informarnos de la situación que confronta con el Sistema de Retiro. Indica que desde el 11 de septiembre de 2012, solicitó a la Administración de Sistemas de Retiro el estado de su cuenta para poder acogerse al retiro con 30 años de servicio, sometió toda la documentación requerida y hasta el momento no le han tramitado su solicitud. Nos informó la reclamante que ha realizado innumerables gestiones ante la agencia y todas han sido infructuosas por resolver la situación. Reclamante solicita a la Administración de Sistemas de Retiro que sin más dilación emitan la información solicitada a la brevedad posible.

Acción tomada por el Ombudsman: Se recibe contestación de la Administración de los Sistemas de Retiro, en la que se le indica el estado de cuenta, información por ella solicitada.

Departamento de Procuradurías

Informe '13-'14

Anual

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

Procuraduría de Pequeños Negocios

Procuraduría de Pequeños Negocios

Nuestra Procuraduría de Pequeños Negocios está adscrita a la Oficina de la Procuradora 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 pueden exponer sus comentarios, recomendaciones y objeciones a los reglamentos que en su momento pretendan promulgar las agencias administrativas.

La Procuraduría investigó 117 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 26 reclamaciones, 86 orientaciones y 5 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 16 reclamaciones, que sumadas a las 26 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 42 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año se cerraron 20 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 22 para el año fiscal corriente. En las Oficinas Regionales se atendieron 634 reclamaciones de pequeños negocios y se realizaron 953 orientaciones. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, la Procuraduría realizó 4 reuniones informativas.

Por otra parte, la Procuraduría en el Año Fiscal 2013-2014 recibió veintisiete **27** nuevos reglamentos para su revisión y fueron analizados y avalados cuatro **4** reglamentos correspondientes al año anterior. Tenemos constancia de que los tribunales han dejado sin efecto la aplicación de al menos dos **2** reglamentos por incumplimiento a las disposiciones de la LFAR. Además, la Procuraduría de Pequeños Negocios participó en **4** convenciones, donde se orientó y se atendieron los reclamos de los comerciantes. También se sometieron **24** ponencias a la Asamblea Legislativa en torno a proyectos que tendrían un impacto sobre los pequeños negocios.

Casos Relevantes

Número de Caso:	PPN-14-00012
Asunto:	Dilación entrega de carretón
Derecho presentado:	Derechos Económicos de Empresa
Fecha:	12 de septiembre de 2013
Persona(s) afectada(s):	Comerciante
Agencia(s) concernida(s):	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
Reclamo del ciudadano:	Entrega de beneficio para poder comenzar su operación comercial.

Breve explicación de los hechos y acción realizada: Recibimos el reclamo de un comerciante relacionado a una dilación con el Proyecto “Pa’ Mi Gente”. El comerciante participó y cumplió con todos los requisitos del Proyecto, según fuese contratado con el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos y con la Administración para el Adiestramiento de Futuros Empresarios y Trabajadores. El contrato fue suscrito y certificado el 3 de octubre de 2011 y el quiosco, donde el comerciante llevaría a cabo sus actividades, se le entregaría en enero de 2012. Luego de múltiples trámites, a diciembre de 2013 el quiosco todavía no se le había entregado y las razones para dicha dilación no habían sido aclaradas. Con la intervención de nuestra oficina, logramos que el Programa otorgara un quiosco prestado al comerciante, alegando que la dilación se dio a causa de unos cambios que eran necesarios hacerle a la estructura. Luego de esta intervención, la situación se ha repetido con otros comerciantes, por lo cual, estamos prestos a realizar una investigación que abarcará a todos los participantes.

Número de Caso:	PPN-14-00016
Asunto:	Cancelación de operación a OP Charter
Derecho presentado:	Derechos Económicos de Empresa
Fecha:	12 de septiembre de 2013
Persona(s) afectada(s):	Comerciante
Agencia(s) concernida(s):	Comisión de Servicio Público
Reclamo del ciudadano:	Revertir disposición reglamentaria que le prohibía su operación.

Breve explicación de los Hechos y acción realizada: En este caso se le requirió a la Comisión de Servicio Público (CSP) su posición en cuanto a una prohibición que se estableció en el Reglamento Núm. 8376 de su administración. El mismo indica que los OP Charters no podrán brindar servicios a escolares durante los días de semana en horas de estudio. Dicha limitación impediría que más de 500 choferes y 5000 Omnibuses, clasificados como OP Charters, brindaran los servicios que por años han brindado. Existe una cláusula en el Reglamento que ha sido objeto de interpretaciones diversas por parte de funcionarios de la CSP. Por lo cual, solicitamos una orden interpretativa a los efectos de que los OP Charters no se vean afectados en servicios a estudiantes de escuelas privadas, institutos y universidades, quienes no están regidos por los contratos con transportes escolares. Tuvimos una reunión con los asesores legales de la CSP y varios días luego se nos informó que la CSP dejó sin efecto la aplicación del Reglamento y que trabajarían en enmiendas al mismo.

Número de Caso: PPN-14-00102

Asunto: Cancelación de Venta de boletos para excursión a la Isla de Culebra

Derecho presentado: Derechos Económicos de Empresa

Fecha: 12 de septiembre de 2013

Persona(s) afectada(s): Comerciante

Agencia(s) concernida(s): Autoridad de Transporte Marítimo

Reclamo del ciudadano: Establecimiento de Mecanismo para Comprar Boletos por Adelantado

Breve explicación de los hechos y acción realizada: El comerciante es dueño de una compañía que brinda excursiones alrededor de toda la isla. Durante años ha trabajado llevando excursiones a Vieques y Culebra y la boletería de la Autoridad para el Transporte Marítimo (ATM) le vendía con anterioridad los boletos. Reclamante recurre a la Oficina pues ya no podía obtener los mismos de la misma manera, ya que la ATM está tomando en consideración la disponibilidad de lanchas y tratando de garantizar un acceso igual de boletos a todas las personas, residentes, excursionistas, etc. Comparecimos a una reunión con la ATM y su Director. Allí expusimos nuestra preocupación en cuanto a las pérdidas del comerciante de no poder conseguir sus boletos para su próxima excursión de 96 personas. El Director nos expuso sus preocupaciones en cuanto a la garantía de servicios y el cupo de pasajeros. Llegamos a un acuerdo de que los boletos le serían vendidos al comerciante, y para las próximas excursiones se trabajarían con antelación y tomando en consideración el número de personas. De igual forma la ATM trabajará en un nuevo protocolo para establecer los parámetros de ventas adelantadas. Este esfuerzo logrará que los comerciantes dedicados a las excursiones puedan tomar las medidas necesarias para garantizar y ofrecer sus servicios.

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

***Procuraduría Especializada en
Asuntos Ambientales***

Procuraduría Especializada de Asuntos Ambientales

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 de 21 de diciembre de 200, la cual confirió autoridad a la Procuradora del Ciudadano de nombrar procuradores especializados.

El Procurador Especializado 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. 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 ambiente.

La Procuraduría investigó 25 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 7 reclamaciones, 10 orientaciones y 8 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 30 reclamaciones, que sumadas a las 7 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 37 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año se cerraron 10 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 27 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, la Procuraduría realizó 3 reuniones informativas.

Casos Relevantes

Número de Caso:	PAA-13-00022
Asunto:	Contaminación del Aire
Derecho presentado:	Derechos Sociales de Medio Ambiente
Fecha:	8 de marzo de 2013
Persona(s) afectada(s):	Ciudadano
Agencia(s) concernida(s):	Junta de Calidad Ambiental
Reclamo del ciudadano:	Solicita respuesta a su querrela

Breve explicación de los hechos y acción realizada: Expuso el ciudadano que existe una querrela contra el Condominio Atlantis (QAI-00-1165-0303), ubicado en la Avenida Constitución, por concepto de emisión de tóxicos provenientes de tres (3) generadores que cuando son encendidos ocasionan problemas de salud a todos los empleados que laboran en las oficinas del edificio aledaño.

Se alegó que la Junta de Calidad Ambiental (JCA) no ha actuado responsablemente en atender esta situación. En conversación vía telefónica se nos indicó que se estaría realizando una nueva inspección para corroborar que se esté cumpliendo con las condiciones del permiso general para generadores de electricidad. Por lo expuesto, requerimos se nos sometiera un informe escrito que incluya los hallazgos y la acción de la agencia. Se recibió contestación de la JCA y nos indicó que el ciudadano se comunicó con ellos e indicó que ya el querellado había redirigido y extendido la salida de las salidas de escape.

Número de Caso: PAA-10-00123
Asunto: Contaminación del Suelo
Derecho presentado: Derechos Sociales de Medio Ambiente
Fecha: 9 de junio de 2010
Persona(s) afectada(s): Ciudadano
Agencia(s) concernida(s): Junta de Calidad Ambiental
Reclamo del ciudadano: Solicita respuesta a su querrela

Breve explicación de los hechos y acción realizada: El ciudadano visitó nuestra Oficina, para solicitar nuestra intervención por la dilación en la que ha incurrido la Junta de Calidad Ambiental (JCA) para actuar conforme a lo establecido en ley. Alega el ciudadano que mediante el depósito de todo tipo de escombros como relleno en el área, ha provocado que suba el terreno viéndose afectado cuando llueve con intensidad, ya que las aguas van a tener a su propiedad. La JCA emitió una Resolución y Notificación de Orden de Cese y Desastre e impuso multas administrativas y mitigar los daños al querellado. El querellado acudió al Tribunal de Apelaciones para solicitar una reconsideración de las multas emitidas por la JCA. Por lo cual, nuestra Oficina logró que la JCA emitiera multas y ordenó mitigar los daños ambientales al querellado. El reclamante nos envió copia de la Resolución y Notificación de Orden de cese y desiste y mostrar causa emitida por la JCA. En dicha Resolución se ordenó a las partes co-querelladas el pago de \$71,900.00 por concepto de multa administrativa.

Procuraduría Especializada en Asuntos Energéticos e Hidrológicos

Informe '13-'14
— Anual

Procuraduría Especializada de Asuntos Energéticos e Hidrológicos

En respuesta a la necesidad de especialización para poder lidiar con los casos más complejos en relación a las corporaciones públicas de servicios básicos y esenciales para la ciudadanía, es decir, agua potable y servicio de energía eléctrica, se crea la Procuraduría Especializada en Asuntos Energéticos e Hidrológicos a tenor con la Ley Núm. 432 de 21 de diciembre de 2000, la cual confirió autoridad a la Procuradora del Ciudadano de nombrar procuradores especializados.

La Procuraduría investigó 147 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 19 reclamaciones, 128 orientaciones y 0 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 5 reclamaciones, que sumadas a las 19 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 24 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año se cerraron 22 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 2 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, la Procuraduría realizó 3 reuniones informativas.

Casos Relevantes

Número de Caso:	PSB-12-00219
Asunto:	Cobro Indebido por servicio de Alcantarillado
Derecho presentado:	Derechos Sociales de Vivienda
Fecha:	7 de noviembre de 2011
Persona(s) afectada(s):	Ciudadano
Agencia(s) concernida(s):	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Reclamo del ciudadano:	Solicita ajuste a su factura correspondiente

Breve explicación de los hechos y acción realizada: Expone el ciudadano que desde hace alrededor de diez (10) años la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), le ha estado cobrando el servicio de alcantarillado sin ellos estar conectados. Alega que la situación es en la Urbanización Monte Elena en Dorado. Indica que ha efectuado múltiples gestiones con la AAA y no ha obtenido respuesta. Luego de múltiples gestiones con la AAA, esta nos envió los ajustes realizados por concepto de cobro ilegal de alcantarillado, a 168 residentes de Monte Elena en Dorado. La cantidad de los ajustes realizados ascienden a \$73,456.23.

Número de Caso:	PSB-14-00068
Asunto:	Dilación en contestar Apelación
Derecho presentado:	Derechos Sociales de Vivienda
Fecha:	17 de enero de 2014
Persona(s) afectada(s):	Ciudadano
Agencia(s) concernida(s):	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Reclamo del ciudadano:	Solicita se conteste su Reconsideración

Breve explicación de los hechos y acción realizada: Expone el ciudadano que radicó querrela ante la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), la misma le fue contestada y para el 13 de diciembre de 2013, envió comunicación solicitando reconsideración de la resolución emitida. Alega que a pesar de múltiples gestiones realizadas al momento no ha recibido respuesta. Se recibe contestación de la agencia y nos indica que se le realizó ajuste por la cantidad de \$1,157.66, quedando un balance de \$304.86.

**O
M
B
U
D
S
M
A
N**

***Procuraduría Especializada en
Sistemas de Seguridad y Bancos
de Información del Gobierno***

Procuraduría Especial de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno

Ante la creciente amenaza de accesos no autorizados a los bancos de datos de información sensible personal que resguarda el gobierno, se aprueba la Ley Núm. 111 de 7 de septiembre de 2005, conocida como “Ley de Información al Ciudadano sobre la Seguridad de Bancos de Información”. 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) adscribiéndola al Ombudsman. 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 sensible de individuos o empleados.

La Procuraduría investigó 7 casos nuevos, de los cuales se trabajaron 4 reclamaciones, 1 orientación y 2 coordinaciones. Al cierre del año fiscal 2012-2013, permanecieron activas 1 reclamación, que sumadas a las 4 recibidas hasta junio 30 del presente año, alcanzan una suma de 5 reclamaciones trabajadas para el año fiscal 2013-2014. En dicho año se cerraron 3 reclamaciones, quedando activas la cantidad de 2 para el año fiscal corriente. En el transcurso de las investigaciones para el año fiscal 2013-2014, la Procuraduría realizó 1 reunión informativa.

Casos Relevantes

Número de Caso:	PSI-14-00001
Asunto:	Número de seguro social en comunicación
Derecho presentado:	Derechos Individuales de Intimidad
Fecha:	7 de diciembre de 2013
Persona(s) afectada(s):	Ciudadana
Agencia(s) concernida(s):	Departamento de la Familia
Reclamo del ciudadano:	Solicita se cumpla con las disposiciones legales sobre el uso del número de seguro social.

Breve explicación de los hechos y acción realizada: La ciudadana se comunicó a nuestra Oficina para exponer su preocupación ante una situación que entiende puede ser propicia para el robo de identidad. Es de conocimiento público la alta incidencia en el robo de identidad de los puertorriqueños, por lo que se han promulgado leyes para evitar la proliferación de estos casos. Alega la ciudadana haber recibido por correo regular una comunicación escrita emitida por el Departamento de la Familia referente a beneficios del Programa de Asistencia Nutricional (PAN) la cual incluye su número de seguro social completo. Es sumamente preocupante que el Departamento de la Familia esté en incumplimiento de la Ley Núm. 243 del 10 de noviembre de 2006, conocida como “Ley para disponer la política pública sobre el Uso del Número de Seguro Social como Verificación de Identificación y la Protección de su Confidencialidad” según enmendada. El Departamento de la Familia nos envía contestación sobre las gestiones que está realizando la Agencia para mejorar o corregir los errores cometidos en los asuntos relacionados con incluir el número de seguro social en determinadas comunicaciones. En aras de cumplir con las leyes establecidas, se deberá utilizar solamente los últimos (4) cuatro dígitos del número de Seguro Social, en comunicaciones, protegiendo de esta manera la información sensible del ciudadano. Solo podría utilizarse y requerir el número de Seguro Social de un ciudadano previa autorización expresa al respecto.

Estadísticas ***Año Fiscal 2013-2014***

Informe '13-'14
— Anual

Informe de Casos Recibidos Año Fiscal 2013-2014

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles</i>	4	70	0	74
<i>Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia</i>	67	151	0	218
<i>Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción</i>	36	37	0	73
<i>Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuarios</i>	7	10	0	17
<i>Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura</i>	530	750	0	1,280
<i>Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez</i>	11	5	0	16
<i>Administración de Recursos Humanos</i>	1	3	0	4
<i>Administración de Corrección</i>	130	86	0	216
<i>Administración de Derecho al Trabajo</i>	2	1	0	3
<i>Administración de Familias y Niños</i>	164	109	0	273
<i>Administración de Instituciones Juveniles</i>	5	3	0	8
<i>Administración de Rehabilitación Vocacional</i>	15	31	0	46
<i>Administración de Seguros de Salud</i>	7	23	0	30
<i>Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico</i>	3	6	0	9
<i>Administración de Tribunales</i>	0	0	25	25
<i>Administración de Vivienda Pública</i>	22	82	0	104
<i>Administración para el Sustento de Menores</i>	92	179	0	271
<i>Administración de Terrenos</i>	0	2	0	2
<i>Agencia Estatal para el Manejo de Emergencia y Administración de Desastres</i>	3	1	0	4
<i>Asociación de Empleados de Gobierno de Puerto Rico</i>	0	0	54	54
<i>Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria</i>	0	0	24	24
<i>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados</i>	1,129	6,161	0	7,290
<i>Autoridad de Carreteras y Transportación</i>	13	20	0	33
<i>Autoridad de Desperdicios Sólidos</i>	1	2	0	3

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Administración de Servicios Generales</i>	1	2	0	3
<i>Autoridad de Edificios Públicos</i>	6	7	0	13
<i>Autoridad de Energía Eléctrica</i>	1.168	3,271	0	4,439
<i>Autoridad de los Puertos</i>	0	4	0	4
<i>Autoridad de Tierras</i>	11	5	0	16
<i>Autoridad Metropolitana de Autobuses</i>	5	8	0	13
<i>Autoridad de Transporte Marítimo</i>	3	3	0	6
<i>Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda</i>	0	2	0	2
<i>Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico</i>	0	1	0	1
<i>Comisión Apelativa del Servicio Público</i>	11	60	0	71
<i>Comisión de Derechos Civiles</i>	0	3	0	3
<i>Comisión Estatal de Elecciones</i>	0	0	9	9
<i>Comisión de Servicio Público</i>	14	16	0	30
<i>Comisión Industrial</i>	16	284	0	300
<i>Comisión de Seguridad y Protección Pública</i>	1	0	0	1
<i>Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico</i>	1	0	0	1
<i>Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico</i>	1	3	0	4
<i>Compañía para el Desarrollo Integral de la Península de Cantera</i>	1	4	0	5
<i>Compañía de Fomento Industrial</i>	0	1	0	1
<i>Compañía de Parques Nacionales</i>	0	6	0	6
<i>Compañía de Turismo</i>	5	5	0	10
<i>Consejo de Educación de Puerto Rico</i>	0	3	0	3
<i>Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico</i>	2	2	0	4

O M B U D S M A N

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Corporación del Fondo de Interés Apremiante de Puerto Rico</i>	0	3	0	3
<i>Corporación del Fondo del Seguro del Estado</i>	396	670	0	1,066
<i>Corporación de Empresas y Administración y Trabajo</i>	0	1	0	1
<i>Corporación de Seguros Agrícolas</i>	1	0	0	1
<i>Corporación del Conservatorio de Música</i>	0	1	0	1
<i>Centro de Recaudación de Ingresos Municipales</i>	0	0	285	285
<i>Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico</i>	4	10	0	14
<i>Cuerpo de Emergencias Médicas</i>	5	10	0	15
<i>Departamento de Agricultura</i>	5	6	0	11
<i>Departamento de Asuntos del Consumidor</i>	87	190	0	277
<i>Departamento de Corrección y Rehabilitación</i>	43	13	0	56
<i>Departamento de Desarrollo Económico y Comercio</i>	0	1	0	1
<i>Departamento de Educación</i>	507	369	0	876
<i>Departamento de Estado</i>	16	17	0	33
<i>Departamento de Hacienda</i>	286	569	0	855
<i>Departamento de Justicia</i>	47	22	0	69
<i>Departamento de la Familia</i>	36	101	0	137
<i>Departamento de la Vivienda</i>	45	109	0	154
<i>Departamento de Recreación y Deportes</i>	1	2	0	3
<i>Departamento de Recursos Naturales y Ambientales</i>	25	38	0	63
<i>Departamento de Salud</i>	131	159	0	290
<i>Departamento de Transportación y Obras Públicas</i>	167	283	0	450
<i>Departamento del Trabajo y Recursos Humanos</i>	124	340	0	464
<i>Entidad Privada</i>	0	0	833	833

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Gobierno Federal</i>	0	0	57	57
<i>Guardia Nacional de Puerto Rico</i>	2	4	0	6
<i>Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico</i>	17	19	0	36
<i>Instituto de Cultura Puertorriqueña</i>	8	5	0	13
<i>Junta de Calidad Ambiental</i>	18	44	0	62
<i>Junta de Libertad bajo Palabra</i>	2	2	0	4
<i>Junta de Planificación</i>	5	3	0	8
<i>Junta de Síndicos de la Adm. De los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico</i>	14	16	0	30
<i>Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones</i>	1	45	0	46
<i>Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos</i>	1	0	0	1
<i>Lotería Electrónica</i>	0	1	0	1
<i>Municipios</i>	0	0	592	592
<i>Oficina Coordinador General de Financiamiento Socio-Económico y Autogestión</i>	1	0	0	1
<i>Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos</i>	1	1	0	2
<i>Oficina de Ética Gubernamental</i>	2	1	0	3
<i>Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales</i>	0	1	0	1
<i>Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras</i>	2	15	0	17
<i>Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas</i>	5	6	0	11
<i>Oficina de Gerencia y Presupuesto</i>	15	4	0	19
<i>Oficina del Procurador de la Salud</i>	8	34	0	42
<i>Oficina de Asuntos de la Juventud</i>	0	1	0	1
<i>Oficina de la Procuradora de la Mujer</i>	0	2	0	2
<i>Oficina del Comisionado de Seguros</i>	0	16	0	16
<i>Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos</i>	4	16	0	20

OMBUDSMAN

<i>Agencias</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
<i>Oficina del Gobernador</i>	0	0	5	5
<i>Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la tercera Edad</i>	10	22	0	32
<i>Oficina del Procurador del Veterano</i>	2	9	0	11
<i>Oficina de Servicios con Antelación al Juicio</i>	1	0	0	1
<i>Oficina de Gerencia de Permisos</i>	29	59	0	88
<i>Oficina del Inspector General de Permisos</i>	24	16	0	40
<i>Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico</i>	0	1	0	1
<i>Oficina del Inspector de Cooperativas</i>	0	1	0	1
<i>Oficina de Asuntos de Seguridad Pública</i>	1	0	0	1
<i>Otros</i>	0	0	334	334
<i>Policía de Puerto Rico</i>	534	177	0	711
<i>Programa de Salud Ambiental</i>	27	50	0	77
<i>Rama Judicial</i>	0	0	71	71
<i>Telefónica de Puerto Rico</i>	0	0	286	286
<i>Universidad de Puerto Rico</i>	8	13	0	21
<i>Rama Legislativa</i>	0	0	1	1
<i>Registro de la Propiedad</i>	10	14	0	24
<i>Registro Demográfico</i>	2	9	0	11
<i>Vivienda Pública Privatizada</i>	0	0	10	10
<i>Salud Correccional</i>	2	1	0	3
<i>Secretaría Auxiliar de Adiestramiento de Promoción de Empleos</i>	1	0	0	1
<i>Sistema de Retiro de Maestros</i>	23	60	0	83
<i>Totales</i>	6,194	15,004	2,586	23,784

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	4	5	8	6	30	15	12	5	0	85
Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	3	0	0	0	0	0	1	0	0	4
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	193	76	68	92	134	42	25	7	0	637
Administración de Rehabilitación Vocacional	8	0	0	5	0	0	0	0	0	13
Administración de Seguros de Salud	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
Administración para el Sustento de Menores	44	12	7	10	9	8	4	1	0	95
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	25	10	6	12	6	2	4	0	0	65
Administración Familias y Niños	39	14	9	19	24	2	3	8	2	120
Administración para el Cuidado y Desarrollo Niñez	3	3	3	1	6	2	5	0	1	24
Administración de Instituciones Juveniles	0	2	0	0	1	1	1	1	0	6
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	3	0	0	0	0	0	2	2	0	7
Administración de Desperdicios Sólidos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración de Servicios Generales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración de Servicios Salud Mental y Contra Adicción	15	2	2	4	6	1	0	1	0	31

OMBUDESMAN

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
<i>Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico</i>	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
<i>Administración de Derecho al Trabajo</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Administración de Vivienda Pública</i>	14	2	2	1	3	0	2	0	0	24
<i>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados</i>	630	120	83	85	63	27	10	3	0	1,021
<i>Autoridad de Carreteras y Transportación</i>	3	1	1	1	1	2	4	1	3	17
<i>Autoridad de Edificios Públicos</i>	1	0	0	2	1	0	2	1	0	7
<i>Autoridad de Energía Eléctrica</i>	786	138	73	92	91	19	14	0	1	1,164
<i>Autoridad de los Puertos</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
<i>Autoridad de Tierras</i>	3	0	1	1	0	0	0	0	0	5
<i>Autoridad de Transporte Marítimo</i>	2	1	0	1	0	0	0	0	0	4
<i>Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Autoridad Metropolitana de Autobuses</i>	2	1	0	0	0	0	1	0	0	4
<i>Comisión de Servicio Público</i>	2	0	4	2	0	1	1	0	0	10
<i>Comisión Industrial</i>	12	2	1	0	0	0	0	0	0	15
<i>Comisión Apelativa del Servicio Público</i>	7	0	0	0	1	1	0	0	0	9
<i>Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico</i>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<i>Compañía de Fomento Industrial</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Compañía de Turismo</i>	1	0	0	3	1	0	0	0	0	5
<i>Corporación de Seguros Agrícolas</i>	1	0	0	0	0	0	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>Corporación del Fondo del Seguro del Estado</i>	276	56	41	35	23	8	0	0	0	439
<i>Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico</i>	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
<i>Cuerpo de Emergencias Médicas</i>	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
<i>Departamento de Agricultura</i>	4	0	1	0	0	1	0	0	1	7
<i>Departamento de Asuntos al Consumidor</i>	31	4	16	8	14	6	7	0	0	86
<i>Departamento de Corrección y Rehabilitación</i>	3	0	0	0	10	3	4	1	0	21
<i>Departamento de Desarrollo Económico y Comercio</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
<i>Departamento de Educación</i>	78	30	37	46	108	49	88	46	93	575
<i>Departamento de Estado</i>	6	0	0	1	2	0	1	0	0	10
<i>Departamento de Hacienda</i>	133	32	20	37	49	12	9	4	0	296
<i>Departamento de Justicia</i>	10	1	2	5	8	2	1	1	1	31
<i>Departamento de la Familia</i>	10	2	0	4	7	2	5	0	0	30
<i>Departamento de Recursos Naturales y Ambientales</i>	2	0	1	3	4	4	4	1	0	19
<i>Departamento de Salud</i>	28	9	7	2	13	7	1	0	0	67
<i>Departamento del Trabajo y Recursos Humanos</i>	72	9	11	12	11	3	2	0	0	120
<i>Departamento de Transportación y Obras Públicas</i>	37	13	16	13	30	9	7	1	2	128
<i>Departamento de la Vivienda</i>	9	1	0	0	11	8	8	2	2	41
<i>Guardia Nacional de Puerto Rico</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
<i>Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico</i>	5	3	2	2	1	1	0	0	0	14

OMBUDDSMAN

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
<i>Instituto de Cultura Puertorriqueña</i>	4	0	0	1	1	0	0	0	0	6
<i>Junta de Calidad Ambiental</i>	0	2	0	5	10	2	2	9	0	30
<i>Junta de Libertad bajo Palabra</i>	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<i>Junta de Planificación</i>	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
<i>Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico</i>	1	0	3	1	5	1	1	0	0	12
<i>Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones</i>	1	0	0	0	1	0	1	1	0	4
<i>Oficina de Ética Gubernamental</i>	1	0	1	0	2	0	0	0	0	4
<i>Oficina del Coordinador General de Financiamiento Socio Económico y Autogestión</i>	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
<i>Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras</i>	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<i>Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Oficina del Procurador de la Salud</i>	3	1	0	1	3	0	1	1	0	10
<i>Oficina del Procurador del Veterano</i>	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
<i>Oficina para el Mejoramiento de Escuelas Públicas</i>	1	1	0	3	1	1	0	0	0	7
<i>Oficina de Gerencia y Presupuesto</i>	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
<i>Oficina de Gerencia y Permisos</i>	8	1	3	4	4	1	0	1	0	22
<i>Oficina del Inspector General de Permisos</i>	3	3	2	1	6	5	1	0	0	21
<i>Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos</i>	2	0	0	1	1	0	0	0	0	4
<i>Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Eddad</i>	1	1	0	1	1	1	0	0	0	5
<i>Oficina de Servicios con Antelación al Juicio</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
<i>Policía de Puerto Rico</i>	28	18	4	26	67	40	51	24	3	261
<i>Programa de Salud Ambiental</i>	6	3	1	2	5	1	1	0	0	19
<i>Registro Demográfico</i>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<i>Registro de la Propiedad</i>	2	0	2	2	1	0	1	0	0	8
<i>Salud Correccional</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Secretaría Auxiliar de Adiestramiento y Promoción de Empleo</i>	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
<i>Sistema de Retiro de Maestros</i>	12	3	1	2	5	0	0	0	0	23
<i>Universidad de Puerto Rico</i>	4	1	1	0	0	2	1	1	0	10
Totales	2,550	584	447	560	786	293	292	123	109	5,744

Reclamaciones Activas Año Fiscal 2013-2014

Datos Incluye Años Anteriores

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
<i>Administración de Corrección</i>	7	5	2	3	33	21	37	21	2	131
<i>Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<i>Administración de Derecho al Trabajo</i>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<i>Administración para las Alianzas Público Privadas</i>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<i>Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura</i>	8	5	4	13	21	5	4	2	0	62

OMBUDSMAN

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
Administración de Recursos Naturales	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Administración de Rehabilitación Vocacional	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Administración de Seguros de Salud	1	0	1	1	2	0	0	0	0	5
Administración para el Sustento de Menores	8	2	0	5	2	1	3	2	0	23
Administración de Vivienda Pública	3	0	0	0	1	1	0	0	0	5
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	1	0	3	3	1	0	1	1	0	10
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	0	0	1	0	1	0	1	2	0	5
Administración Instituciones Juveniles	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	1	0	0	2	1	0	0	0	0	4
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	3	1	1	1	3	2	0	0	0	11
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Agencia Estatal para el manejo de Emergencias y Administración de Desastres	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	54	24	19	32	56	17	11	6	0	219
Autoridad de Carreteras y Transportación	0	0	2	0	1	3	4	0	1	11
Autoridad de Edificios Públicos	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
Autoridad de Energía Eléctrica	29	27	18	30	40	7	6	0	0	157
Autoridad de Tierras	0	0	0	2	3	1	0	0	0	6
Autoridad Metropolitana de Autobuses	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Comisión Apelativa del Servicio Público	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	0	0	0	0	1	0	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>Comisión de Seguridad y Protección Pública</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
<i>Comisión Industrial</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<i>Comisión de Servicio Público</i>	1	0	1	2	2	0	1	1	0	8
<i>Corporación del Fondo del Seguro del Estado</i>	12	5	1	9	6	1	0	0	0	34
<i>Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico</i>	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
<i>Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico</i>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<i>Cuerpo de Emergencias Médicas</i>	1	0	1	0	1	1	2	0	0	6
<i>Departamento de Agricultura</i>	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
<i>Departamento de Asuntos al Consumidor</i>	6	2	0	1	6	4	1	1	0	21
<i>Departamento de Corrección y Rehabilitación</i>	6	0	2	2	11	7	15	9	0	52
<i>Departamento de Educación</i>	16	13	7	16	70	48	190	176	362	898
<i>Departamento de Estado</i>	3	0	1	1	2	0	1	0	0	8
<i>Departamento de Hacienda</i>	13	2	2	7	11	3	7	12	1	58
<i>Departamento de Justicia</i>	5	1	1	2	8	3	1	0	0	21
<i>Departamento de la Familia</i>	1	0	0	1	5	2	7	0	0	16
<i>Departamento de Recreación y Deportes</i>	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
<i>Departamento de Recursos Naturales y Ambientales</i>	9	3	1	2	1	1	7	4	6	34
<i>Departamento de Salud</i>	12	2	8	5	25	19	11	2	0	84
<i>Departamento de Transportación y Obras Públicas</i>	14	1	5	9	19	18	20	5	6	97

OMBUDSMAN

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	4	3	2	1	6	2	1	0	0	19
Departamento de la Vivienda	5	3	4	2	6	2	16	14	9	61
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Instituto de Ciencias Forenses	1	0	0	0	4	0	0	0	0	5
Instituto de Cultura Puertorriqueña	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Junta de Calidad Ambiental	2	0	0	1	2	0	5	5	0	15
Junta de Planificación	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	1	0	2	0	3	0	1	0	0	7
Oficina del Coordinador General Financiamiento Socio Económico y Autogestión	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina del Procurador de Personas Pensionadas y de la Tercera Edad	1	0	0	0	1	3	0	0	0	5
Oficina del Procurador del Veterano	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina del Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina del Procurador de la Salud	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	5	1	0	2	2	0	0	1	0	11
Oficina de Gerencia y Presupuesto	2	0	3	2	4	0	1	0	0	12
Oficina del Inspector General de Permisos	0	0	2	0	1	3	9	1	0	16
Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina de Asuntos de Seguridad Pública	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	Total
<i>Policía de Puerto Rico</i>	34	22	31	27	139	115	232	137	59	796
<i>Programa de Salud Ambiental</i>	3	0	0	0	3	3	2	0	0	11
<i>Registro de la Propiedad</i>	1	0	1	0	1	1	1	0	0	5
<i>Registro Demográfico</i>	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<i>Salud Correccional</i>	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
<i>Sistema de Retiro de Maestros</i>	3	0	0	0	0	0	0	1	0	4
<i>Universidad de Puerto Rico</i>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Totales	302	131	138	191	528	311	613	411	450	3,075

Reclamaciones Activas por 6 meses o más

Años Fiscales 2012-2013 y 2013-2014

Agencias	Año Fiscal 2012-2013			Año Fiscal 2013-2014		
	Total Reclamaciones Activas	Activas por 6 meses o más	Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2012-2013	Total Reclamaciones Activas	Activas por 6 meses o más	Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2013-2014
<i>Departamento de Educación</i>	966	719	74%	898	776	86%
<i>Policía de Puerto Rico</i>	522	258	49%	796	543	68%
<i>Departamento de la Vivienda</i>	57	39	68%	61	41	67%
<i>Administración de Corrección</i>	86	33	38%	131	81	62%
<i>Departamento de Corrección y Rehabilitación</i>	30	12	40%	52	31	60%
<i>Departamento de Recursos Naturales y Ambientales</i>	28	12	43%	34	18	53%
<i>Departamento de Transportación y Obras Públicas</i>	58	21	36%	97	49	51%
<i>Departamento de Hacienda</i>	68	20	29%	58	23	40%
<i>Departamento de Salud</i>	20	3	15%	84	32	38%
<i>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados</i>	111	11	10%	219	34	16%

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>
Básicos					
	<i>Dignidad</i>	0	2	0	2
	<i>Igualdad</i>	0	1	3	4
	Total	0	3	3	6
Individuales					
	<i>Vida</i>	3	5	14	22
	<i>Integridad</i>	1	2	0	3
	<i>Honor</i>	0	2	0	2
	<i>Intimidad</i>	2	5	2	9
	<i>Desplazamiento</i>	2	2	0	4
	<i>Pensamiento</i>	0	0	0	0
	Total	8	16	16	40
Participación					
	<i>Comunicación</i>	1	9	148	158
	<i>Reunión</i>	0	0	0	0
	<i>Asociación</i>	0	0	0	0
	<i>Participación</i>	0	0	1	1
	Total	1	9	149	159
Económicos					
	<i>Propiedad</i>	554	797	454	1,805
	<i>Empresa</i>	100	210	30	340
	Total	654	1,007	484	2,145
Laborales					
	<i>Trabajo</i>	1,837	1,335	203	3,375
	<i>Sindicación</i>	1	3	0	4
	Total	1,838	1,338	203	3,379
Sociales					
	<i>Educación</i>	38	60	6	104
	<i>Cultura</i>	0	1	0	1
	<i>Salud</i>	35	149	56	240
	<i>Vivienda</i>	2,263	9,072	408	11,743
	<i>Medio Ambiente</i>	51	105	98	254
	<i>Familia</i>	101	201	13	315
	<i>Consumo</i>	6	97	183	286
	Total	2,494	9,685	764	12,943

<i>Derechos</i>	<i>Reclamaciones</i>	<i>Orientaciones</i>	<i>Coordinaciones</i>	<i>Total</i>
Colectivos				
<i>Menores</i>	25	21	4	50
<i>Tercera Edad</i>	50	84	43	177
<i>Discapacitados</i>	28	40	19	87
<i>Reclusos</i>	3	8	0	11
Total	106	153	66	325
Administrados				
<i>Transparencia</i>	565	1,692	793	3,050
<i>Procedimiento</i>	68	264	62	394
<i>Eficacia</i>	460	835	45	1,340
Total	1,093	2,791	900	4,784
Mujer				
<i>Mujer</i>	0	2	1	3
Total	0	2	1	3
Total Casos Recibidos	6,194	15,004	2,586	23,784

La Figura del (de la) Procurador(a) del Ciudadano ante la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

Durante el mes de noviembre de 2013, la Oficina del Procurador de Ciudadano, logró que se llevara a cabo en Puerto Rico la XVIII Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman. En este evento se discutieron varios temas, destacando las nuevas estrategias que serán la inversión altruista de la FIO que propenderá hacia el bienestar del desvalido, del infortunado, de aquellos sin voz ante los desmanes de poder y de la apatía general.

La bienvenida y apertura de estos trabajos estuvo a cargo del Gobernador de Puerto Rico, Hon. Alejandro A. García Padilla, quien hizo un llamamiento a trabajar junto a su gobierno para lograr erradicar la pobreza infantil dentro de los próximos 20 años, de la misma forma que lo hizo Inglaterra en el 1999.

“El Defensor del Ciudadano tiene también su parte en esta responsabilidad a la que llaman la atención los elegidos por la voluntad mayoritaria expresada en las urnas”. El Gobernador pidió a los defensores a que los trabajos del Seminario Internacional y de la Asamblea en general, contribuyan a erradicar la pobreza en todas sus manifestaciones;

“La pobreza ética, cuando la falta de valores corrompe a la sociedad y la familia.

La pobreza de voluntad, cuando el sistema educativo no fortalece la voluntad de superación en cada individuo.

La pobreza espiritual, cuando se ha privado a la niñez del apoyo institucional en todos los órdenes, para que aprenda a buscar en su yo interior su ruta de vida.

La pobreza de fe, cuando lo temporal, material y la gratificación instantánea, sustituyen al trabajo y al esfuerzo.

La pobreza de metas, cuando los líderes de la sociedad en todos los renglones y ámbitos de la vida pública, fallan en servir de modelos para que la juventud asuma su responsabilidad con el futuro de cada patria”.

Por otra parte, la Hon. Iris Miriam Ruiz, Vicepresidenta de la FIO, enfatizó en su llamado a los Defensores de las naciones del hemisferio cobijadas por la entidad a la defensa de los derechos humanos armados con voluntad, con decisión y sin ánimo de evasión.

“Comencemos a elaborar nuevas estrategias mediante estas reuniones paralelas de Redes Temáticas y pongamos el corazón en sintonía con la razón a una distancia certera donde cada latido acompase cada flujo en las neuronas, para que la realidad que constatemos producto de estos trabajos pueda generar la energía positiva de la acción concretada hacia el bien, la superación y el desarrollo social”.

El XVIII Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) contó con la participación del Comisionado Residente en Washington, Hon. Pedro Pierluisi, como orador especial. En su conversatorio sobre los derechos ciudadanos expresó; “nuestra Isla, se distingue por un gran respeto a la justicia y la igualdad, y los derechos ciudadanos reciben una gran deferencia de parte de nuestro pueblo. Asimismo, considero que es sumamente importante promover la objetividad, la firmeza, la competencia, la ecuanimidad y el más alto sentido de responsabilidad en el servicio público, tanto en Puerto Rico como a nivel internacional. La participación y cooperación entre naciones y sociedades con similitudes culturales como las nuestras sirven para hacer valer la justicia y los derechos en nuestro hemisferio. El intercambio de ideas, procesos y experiencias sólo puede considerarse positivo en sociedades democráticas como las nuestras”.

El Comisionado Residente destacó que la responsabilidad de juzgar entidades públicas y sus servicios tiene la mayor seriedad e importancia en el disfrute de los derechos civiles y los derechos humanos que todos deben defender en el mundo civilizado. “Ustedes, los procuradores, son los portaestandartes de los derechos humanos y los protectores de nuestras sociedades”, sostuvo Pierluisi.

Por otra parte, participaron en la Asamblea, el Dr. Anselmo Sella, Defensor del Ciudadano de la República Argentina y presidente de la entidad, así como Jorge Armando Otálora Gómez, Defensor del Pueblo de la República de Colombia; Rolando Villena Villegas, Defensor del Pueblo de la República de Bolivia; Jorge Eduardo De León Duque, Procurador de los Derechos Humanos de la República de Guatemala; Juan Raúl Ferreira, Defensor del Pueblo de Uruguay; Gabriela Ramírez, Defensora del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela; Raúl Plascencia Villanueva, Presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México; Manuel María Páez Monjes, Defensor del Pueblo de la República de Paraguay; Ramiro Rivadeneira, Defensor del Pueblo de Ecuador; Soledad Becerril Bustamante, Defensora del Pueblo de España; David Ernesto Morales, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de la República de El Salvador; Ramón Custodio López, Presidente de la Comisión Nacional de los derechos Humanos de la República de Honduras y la Ombudsman de Puerto Rico.

OMBUDSMAN

De igual manera, el Comisionado Residente felicitó a los miembros de la Federación Iberoamericana de Ombudsman y deseó que los resultados de todos estos esfuerzos redunden en grandes beneficios para todos los que dentro de la misma cuentan con representación, incluyendo a Puerto Rico.

Parte integral de la Asamblea fue la presentación de los cuatro paneles de discusión y trabajo, así como una presentación de la Fundación Ricky Martin a cargo del Dr. César A. Rey. También se encontraban presentes los jueces asociados del Tribunal Supremo de Puerto Rico, Hon. Mildred Pabón, Hon. Edgardo Rivera, Hon. Luis Estrella, y el Superintendente de la Policía de Puerto Rico, señor Héctor Pesquera y la Contralora de Puerto Rico, CPA Yesmin Valdivieso.

Como estudiosa del tema de derechos humanos y desarrollo del Ombudsman como institución, la Procuradora trajo a colación vertientes del pensamiento crítico de la fenecida Defensora del Pueblo de España, *Margarita Retuerto Buades*, así como del jurista argentino *Maiorano*, sobre la función del Ombudsman.

Esbozó que son los Defensores del Pueblo las instituciones que pueden contribuir activamente a generar un clima de paz y armonía social, siendo mediadores entre las necesidades del pueblo y las autoridades que rigen su destino, e hizo un llamado a continuar forjando PAZ en el hemisferio mediante la vivencia de la ciudadanía de sus Derechos Humanos.

Explicó la función del Procurador del Ciudadano para maximizar el marco de respeto a las necesidades de la ciudadanía;

- Una nueva dinámica para fomentar una cultura de excelencia en el servicio público;
- Alentar un gobierno ágil, accesible y comprometido a solucionar los problemas.

Mencionó que esta visión se forjó en el crisol de su pasada experiencia como miembro de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico, donde había establecido una dinámica de legislar y fiscalizar con respeto y decencia, aunando voluntades con las delegaciones de los demás partidos de oposición.

“Aún en las sociedades de mayor desarrollo económico y social, siempre habrá nuevos derechos que defender, como, mejor calidad de vida, mejor educación, mejor salud, y mayor protección de los valores comunes”, agregó la Vicepresidenta de la FIO.

Red sobre Migrantes y Trata de Personas

Hace casi un año, durante la Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) celebrada en Puerto Rico, recibimos la encomienda de dirigir los trabajos de la recién creada Red sobre Migrantes y Trata de Personas. Aceptamos con gran orgullo y disposición esta encomienda, ya que es una temática que requiere la unión de esfuerzo de los Defensores del Pueblo y demás Procuradores.

Durante el mes de marzo de este año se convocó nuestra primera reunión, con el apoyo de la Agencia de Cooperación Alemana-GIZ. En la misma contamos con la participación de más de 25 personas, estando representados más de 10 países, siendo estos: Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, El Salvador, México, Perú, Portugal, Nicaragua, México, Panamá y Venezuela.

A partir de ese primer encuentro se forjaron los cimientos para todo lo que hoy día estamos conjuntamente trabajando. Durante el encuentro se acordó la consecución de los siguientes objetivos.

- Consolidar, a nivel de la región, el entendimiento de los fenómenos de la trata humana y la migración, así como de todos sus componentes relacionados, y con ello poder defender y exigir los derechos humanos de aquellos afectados por los mismos, así como crear espacios especializados en la defensa de esos derechos en las Defensorías del Pueblo, Procuradurías y Comisiones de Derechos Humanos en función.
- Priorizar cuatro líneas de trabajo en cada una de las instituciones defensoriales integrantes de la FIO: investigación, capacitación, difusión y denuncia de temas vinculados con la vulneración de los derechos humanos de las víctimas de la trata y tráfico humano, así como de los migrantes.
- Trabajar de manera articulada y coordinada, con el fin de contribuir a proteger, promover y difundir los derechos de las personas en situación de migración y la lucha contra la trata de personas.
- Generar propuestas de solución frente a problemas comunes y/o que requieran acciones conjuntas dentro de los países miembros de la FIO.
- Generar una estrategia conjunta e integral de promoción de los derechos humanos con enfoque en las migraciones y la lucha contra la trata de personas.
- Introducir en las estructuras organizacionales de las instituciones miembros de FIO, la temática de migración y trata de personas con enfoque de género, generacional y de interculturalidad.
- Fomentar la capacitación permanente de los miembros de la Red.

Para este año 2014, como parte de nuestro Plan de Trabajo algunas de los puntos aprobados y que nos encontramos trabajando son:

Presencia en las Redes Sociales

Al momento contamos con espacio en las redes sociales para aumentar el nivel de exposición de los trabajos, informes, investigaciones, entre otros que llevan a cabo las Instituciones que conforman la FIO. Ya contamos con espacio en Facebook, bajo *Red sobre Migrantes y Trata de Personas de la FIO*.

El objetivo principal es que todas las instituciones de Derechos Humanos de Iberoamérica aporten masivamente contenidos para mantener el dinamismo que necesita la comunicación a través de las redes sociales. En ese contexto, la intervención de los responsables ante la red es determinante para cumplir con este punto.

Logo de la Red

Para una mejor identificación y distintivo de la red se determinó la creación de un logo. El mismo fue previamente seleccionado en la reunión en Puerto Rico. La insignia es una representativa de la situación o problemática con la cual trabaja la red. Su significado es el siguiente:



- **Globo:** representa el mundo, el color azul representa la paz y tranquilidad, además varias campañas utilizan este color (Blue Campaign, Campaña Corazón Azul). Las líneas de color blancas se escogieron para que no quedara duda de que representa al mundo (latitud y longitud).
- **Flechas alrededor del mundo:** Significan el traslado legal o ilegal de personas; el color gris se utilizó como ausencia de color ante la realidad de que ambos fenómenos afectan a las personas de todas razas y todas las clases sociales.
- **Cadenas:** representan la ruptura de este tipo de esclavitud moderna.

Observatorio Iberoamericano de Violaciones a Derechos de Migrantes y Víctimas de Trata de Personas

La red cuenta con un antecedente conocido como *Observatorio Iberoamericano de Violaciones a Derechos de Migrantes y Víctimas de Trata de Personas*, cuyo objetivo es identificar situaciones regionales de violaciones a derechos humanos de las personas migrantes y las víctimas de trata de personas, con base en la información proporcionada por las defensorías integrantes de la FIO.

Como parte de nuestros acuerdos estuvo el aumentar la participación de los países en el Observatorio. Así también para contar con una mayor data sobre los trabajos, informes y demás labores que cada institución realiza en el tema.

Identificación de problemas en las defensorías en temas de migrantes y trata de personas

Mediante la identificación de los problemas o situaciones características de la coyuntura migratoria regional, la red pretende promover los enlaces de trabajos bilaterales que permitan compartir la corresponsabilidad en el tema migratorio y el acuerdo por las instituciones de procedimientos o mecanismos que tengan como objetivo la búsqueda de soluciones viables.

Red de Comunicadores de la FIO

La Red ComFIO tiene un plan de acción que se fundamenta en tres ejes básicos:

El fortalecimiento de la visibilidad de la FIO en las sociedades iberoamericanas buscando divulgar hacia adentro y hacia afuera sus labores, su competencia y su misión.

De igual manera, posicionar a la FIO en la agenda temática de los medios masivos de comunicación, como una organización consolidada en la defensa y promoción de los derechos de las personas.

Asimismo, propiciamos el intercambio de conocimientos, experiencias e iniciativas en materia de comunicación e información de los derechos humanos incluyendo a todas y cada una de las organizaciones que forman parte de la Federación Iberoamericana de Ombudsman.

Durante este pasado año la Red ha celebrado un sinnúmero de actividades que han servido ampliamente en la labor diaria de las Defensorías.

Taller “Práctica periodística y Derechos Humanos”

Durante el mes de mayo se realizó en Quito, Ecuador, el Taller “Práctica periodística y Derechos Humanos”, que permitió reunir en ese escenario a representantes de organizaciones FIO de 18 países, junto a periodistas con poder de decisión en las estructuras de medios de comunicación influyentes.

En ese marco, alrededor de 80 personas debatieron y discutieron durante dos jornadas de intenso trabajo, la importancia de la cobertura periodística con perspectiva de Derechos Humanos.

Para poner en marco el Taller, los funcionarios de organizaciones de derechos humanos, junto a los comunicadores de las instituciones y los periodistas de medios independientes, discutieron sobre casos concretos de buenas y malas prácticas periodísticas, lo que motivó un amplio debate sobre la necesidad de mejorar la calidad de las noticias, considerando preceptos esenciales que hacen a la perspectiva de derechos humanos en el tratamiento informativo.

Segunda edición de la Revista FIO

Desde el mismo momento en que refundamos la Red ComFIO, el proyecto de crear una revista digital se fue debatiendo en todas y cada una de nuestras reuniones.

Fue así que el 25 de noviembre de 2013, la primera edición tuvo una salida simultánea en todos los países de Iberoamérica, con una cobertura periodística importante en medios de prensa nacionales. En esa oportunidad, la revista abordó el tema de la violencia contra la mujer y su lanzamiento se dio precisamente en el Día internacional contra la violencia hacia la mujer.

Esa publicación digital nos permitió enlazar el trabajo con la Red de Mujeres de la FIO, la cual queremos fortalecer con la integración de nuevas temáticas promovidas por otras redes, dando con ello la integración necesaria con el propósito de visibilizar los contenidos y el trabajo que despliega la Federación Iberoamericana del Ombudsman a través de sus estructuras.

La buena acogida de esta primera edición motivó a la Red ComFIO a realizar el segundo número de la Revista, cuyo eje temático fue la situación del sistema penitenciario en Iberoamérica desde la visión de nuestras defensorías. Entre los temas analizados estuvieron las condiciones de hacinamiento y sobrepoblación; la situación de las personas menores de edad en conflicto con la ley; la saturación de los servicios que se ofrecen a las personas privadas de libertad y las recomendaciones emitidas por las defensorías a los estados. La edición salió a la luz pública en el mes de julio de este año y motivó no solo la cobertura en los medios de prensa de cada país, sino que despertó el interés de las agencias de noticias internacionales. De ese modo fue divulgada por las agencias EFE y Frances Press, CNN en Español y otras cadenas televisivas de cobertura mundial. Este proyecto originalmente diseñado en idioma español, tendrá, felizmente, una versión idéntica en portugués, ampliando de esa forma la cobertura a los lectores de Portugal y Brasil, lo que implica que nuestra Revista se convierte en el primer documento informativo bilingüe de la FIO, gracias al apoyo de la cooperación alemana.

Capacitación e investigación

Por último, desde la Red ComFIO queremos recordar los proyectos que ya concretamos y los que estamos comprometidos en llevar adelante.

Iberoamérica Habla, nuestro programa televisivo on-line de entrevistas a defensores, procuradores, comisionados, que se amplió a ejes temáticos abordados por las organizaciones FIO y transmitido por DHNET de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Chihuahua, México.

Mantenemos la presencia de la Red ComFIO en las redes sociales, fundamentalmente en Facebook y Twitter. Hemos de reconocer que el impulso que tiene este espacio fue cimentado por la invalorable tarea de los equipos técnicos y comunicacionales que puso a disposición la Procuradora del Ciudadano de Puerto Rico, Iris Miriam Ruiz Class.

Red de Defensoría de Mujeres Federación Iberoamericana del Ombudsman

En el marco del XIX Congreso y Asamblea General de la FIO, celebrados en Ciudad de México, del 1º al 4 de octubre del corriente año, la Red de Defensorías de Mujeres, presentó sus logros en el Plan de Trabajo del año 2014. Como parte de las disertaciones, la Hon. Iris Miriam Ruiz, Procuradora del Ciudadano de Puerto Rico, presentó la Orden Administrativa 14-001 para el fortalecimiento de Capacidades Institucionales para Transversalizar el enfoque de Género en mujeres y hombres. El Ombudsman de Puerto Rico, al completar la

primera fase, fue invitada a presentar la experiencia local de buenas prácticas en la formulación e implementación de políticas de género institucionales, al segundo grupo de países miembros con instituciones de Ombudsman compuesto por Colombia, El Salvador, México, Nicaragua y Uruguay en el “Taller de Capacitación sobre Políticas Institucionales de Género” en donde se discutieron los Manuales y Diagnósticos Institucionales de Género, en los que colaboramos. Debemos resaltar la aprobación y firma de la Declaración correspondiente al año 2014, sobre “La participación política de las mujeres y el sistema interamericano de protección de los derechos humanos”, la que fue presentada y ratificada por la Asamblea General de la FIO.

***Red de Niñez y Adolescencia
Federación Iberoamericana de Ombudsman***

En el marco del XIX Congreso y Asamblea General de la FIO, celebrados en Ciudad de México, del 1º al 4 de octubre del corriente año, la Red de Niñez y Adolescencia celebró su VI sesión presentando sus logros en el Plan de Trabajo del año 2014. Destacó la culminación de la investigación sobre “Los Alcances y las limitaciones de las inspecciones laborales en la erradicación del Trabajo Infantil en los países que conforman la FIO”. Los países miembros de la Red que participaron son: Argentina, Bolivia, Ecuador, España, Brasil, Colombia, Costa Rica, Guatemala, México, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico y Venezuela.

Los modelos propuestos a utilizar en el tema de la Identificación de buenas prácticas exitosas de las Instituciones de Derechos Humanos, son los presentados por La Defensoría del Pueblo de Colombia y la Actuación de la Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadano de Brasil en conjunto con la Sociedad Civil. El espacio del portal FIO, fue rediseñado creando carpetas con el objetivo de facilitar la búsqueda de información por las Instituciones de Derechos Humanos en temas de niñez y adolescencia. Para el Plan de Trabajo del año 2015, formulan iniciar una investigación referente a los Adolescentes en conflicto con la Ley Penal; los temas mencionados se encuentran en espera de la aprobación del Consejo Rector. Al finalizar la asamblea se celebró la elección de los coordinadores regionales para el periodo 2015-2017.

Como parte de los trabajos que realiza la Red, la Procuraduría se ha dado a la tarea, por los pasados cuatro años a realizar la actividad “Brindando Alegría en la Navidad”. El mismo consiste en exhortar a todos los empleados de la Oficina, así como a las personas que nos visita, a participar de un recogido de juguetes no violentos. Con esta actividad hemos logrado impactar más de doscientos cincuenta niñas y niños de doce centros o comunidades de atención para la niñez, concentrados en la población afectados por el maltrato y el abandono.



Informe '13-'14

Anual



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —