

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —

TRIGÉSIMO OCTAVO
INFORME ANUAL
2014-2015

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —

HON. IRIS MIRIAM RUIZ CLASS
PROCURADORA DEL CIUDADANO

TRIGÉSIMO OCTAVO
INFORME ANUAL
2014-2015



HON. ALEJANDRO GARCÍA PADILLA
GOBERNADOR
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



HON. IRIS MIRIAM RUIZ CLASS
PROCURADORA DEL CIUDADANO



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

MENSAJE DE LA PROCURADORA

La Oficina del Procurador del Ciudadano (OPC), le rinde cuentas a nuestro Pueblo de la labor desplegada durante el pasado año, así como las metas, proyectos y proyecciones que definen las estrategias de vanguardia que dirigimos para garantizar excelencia en el servicio público. Cumpliendo cabalmente con lo dispuesto en nuestra Ley habilitadora, sometemos con este informe a la Asamblea Legislativa y al señor Gobernador, los logros y resultados alcanzados que constatan fielmente, la trascendencia y vigencia de este organismo en la defensa del interés público. Promovemos la excelencia en el servicio público como un principio fundamental de derechos humanos, sustentado en las leyes y reglamentos vigentes, como en la sustancia medular de las defensorías del ciudadano distribuidas a lo largo y ancho del Orbe.

Siendo parte activa de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), este Resumen de iniciativas para el año 2015 y los logros alcanzados para beneficio de toda la comunidad, corresponden al inequívoco compromiso de fidelidad al País, asumido en su entrega diaria sin reservas de todos y cada uno de los compañeros que comparten labores en la Procuraduría. Nos satisface sobremanera haber hecho frente con aplomo, madurez y temple los rigores económicos que limitan la búsqueda de soluciones al activo reclamo de la ciudadanía, siendo creativos en la maximización de los recursos delegados para aumentar la eficiencia y la solución a las querellas planteadas. A esta voluntad para crecernos ante la adversidad, se suma la más reciente auditoría de la Oficina del Contralor con fecha del 15 de noviembre de 2015, donde se establece la probidad de nuestras acciones con el 100% de cumplimiento de los objetivos trazados.

Como Ombudsman de Puerto Rico, reafirmamos con orgullo y satisfacción que la gesta fiscalizadora se ha convertido en la mano amiga para el ciudadano, y el espaldarazo para la agencia que cumple su deber de manera proactiva y sin dilaciones. También ha sido un año de múltiples recompensas a nivel internacional, al lograr configurar para la FIO, la Red sobre Migrantes y Trata de Personas que logró realizar su Primera Cumbre Internacional en la Ciudad de Bogotá, Capital de la República de Colombia. La protección y defensa de los derechos humanos así establecida en la proyección local como en el hemisferio, aviva el compromiso de lucha que define nuestra labor cotidiana y promueve a nuevos niveles de injerencia, la responsabilidad que hemos asumido conforme al mandato de la ley y la conciencia.

Presentamos este Informe de Logros, con el claro reflejo de una actitud reverente a nuestro Pueblo y a su clamor de excelencia en el ente de gobierno. También, para ser la voz insobornable de la integridad en el ejercicio público, y la certeza de que la lucha por los derechos humanos que asumimos dentro y fuera de Puerto Rico, será nuestro estandarte en el 2016.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Iris m. Ruiz". The signature is fluid and cursive, with a large initial 'I' and a distinct 'm'.

Iris Miriam Ruiz Class



OMBUDSMAN
1 9 7 7
Gobierno de Puerto Rico

ASPECTOS ORGANIZACIONALES

BASE LEGAL

“No se aprobará ley alguna que restrinja la libertad de palabra o de prensa o el derecho del Pueblo a reunirse en asamblea pacífica y pedir al gobierno la reparación de agravios”, 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.

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 Gobierno de Puerto Rico e intervenir para lograr que se cumplan con las leyes, reglamentos y el servicio justo y de excelencia que merece la ciudadanía. Debemos promover que se corrija una determinación administrativa que afecte de manera adversa e injusta a un ciudadano y recomendar las soluciones administrativas.

VISIÓN

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

MARCO OPERACIONAL

La Oficina del Ombudsman cuenta con siete (7) oficinas regionales estas se encuentran en los municipios de Arecibo, Bayamón, Caguas, Humacao, Mayaguez, Ponce y San Juan. Además, tres (3) procuradurías especializadas, donde se ofrecen servicios sobre problemáticas específicas. Éstas incluyen servicios en Asuntos Ambientales, Energéticos e Hidrológicos y en Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno. También cuenta con la Procuraduría de Pequeños Negocios, creada por la Ley Número 454 de 2000, según enmendada, mejor conocida como 'Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamantaria para el Pequeño Negocio'.

La Procuraduría del Ciudadano trabaja con el apoyo de los facilitadores (a) en las agencias del poder ejecutivo y corporaciones públicas. Éstos actúan de enlace con los funcionarios (a) para la resolución de los casos.

El objetivo principal de la Procuraduría es que ningún (a) ciudadano (a) que acuda a sus oficinas se vaya desprovisto de ayuda. Los mecanismos son los siguientes:

1. 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.

2. COORDINACIÓN:

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

3. NOTIFICACIÓN DE INTERVENCIÓN INICIAL DEL CASO (NIIC):

Tan pronto el ciudadano presenta su situación ante la Oficina del Ombudsman se envía la comunicación a la agencia correspondiente, la cual deberá reaccionar en un término de cinco (5) días laborables, en la solución de la situación a favor de la ciudadanía, o presentar información suficiente que evidencie el buen proceder de la agencia.

4. RECLAMACIÓN:

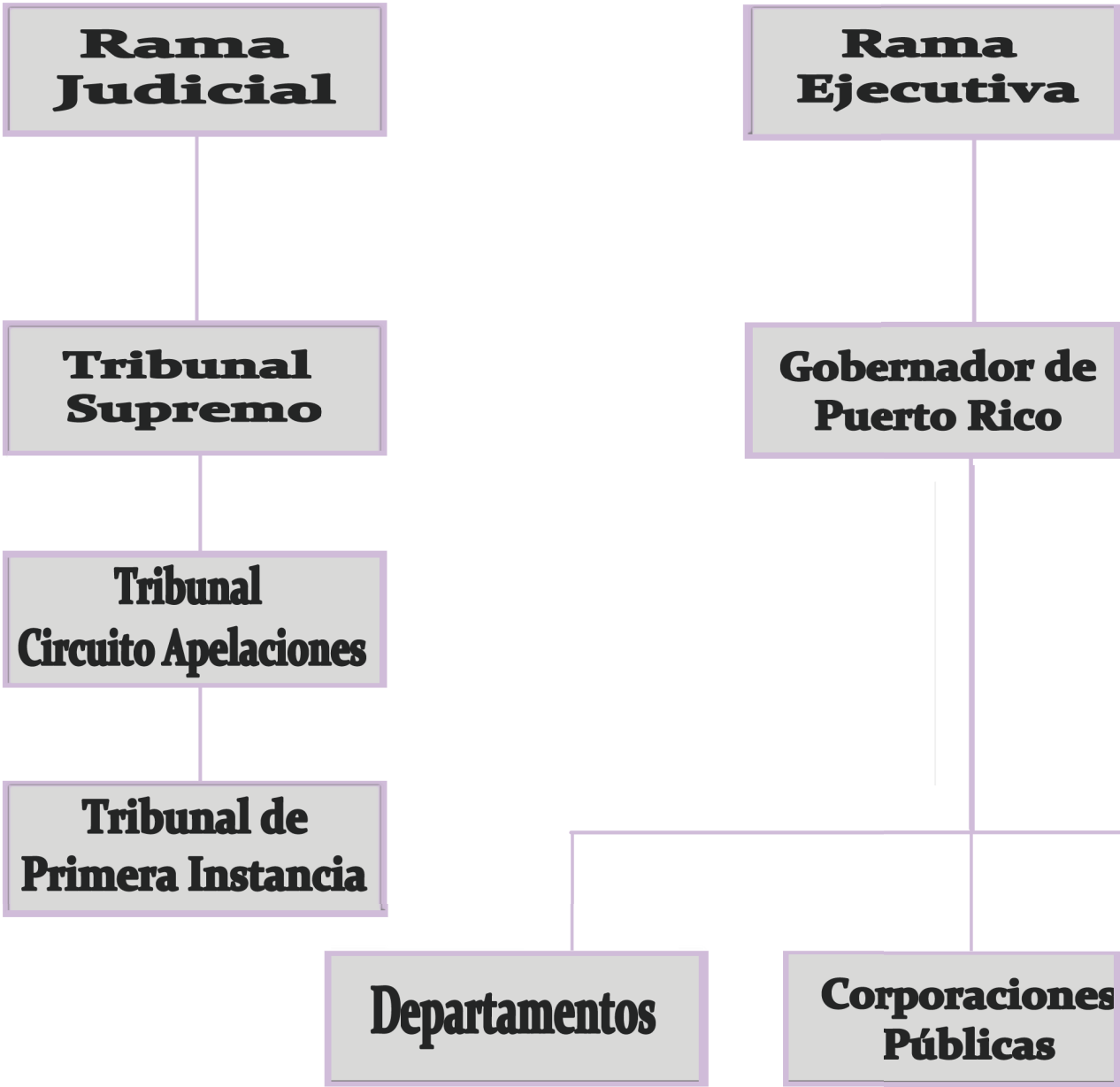
Reclamo formalizado contra la agencia por un acto administrativo u omisión que aparente ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo, discriminatorio, o contrario a la Ley, Reglamento, Política Pública o Procedimiento establecido. Conlleva un trámite de emitir un Requerimiento de Información a la agencia notificándole que investigue sobre el alegado acto administrativo reclamado. Se le concede diez (10) días a la agencia. En caso de no emitir respuesta alguna al requerimiento, o que no responda a la solución del acto administrativo, procede el citar a la agencia a reunión informativa, vista administrativa, y de ser necesario, vista ejecutiva ante la autoridad nominadora.



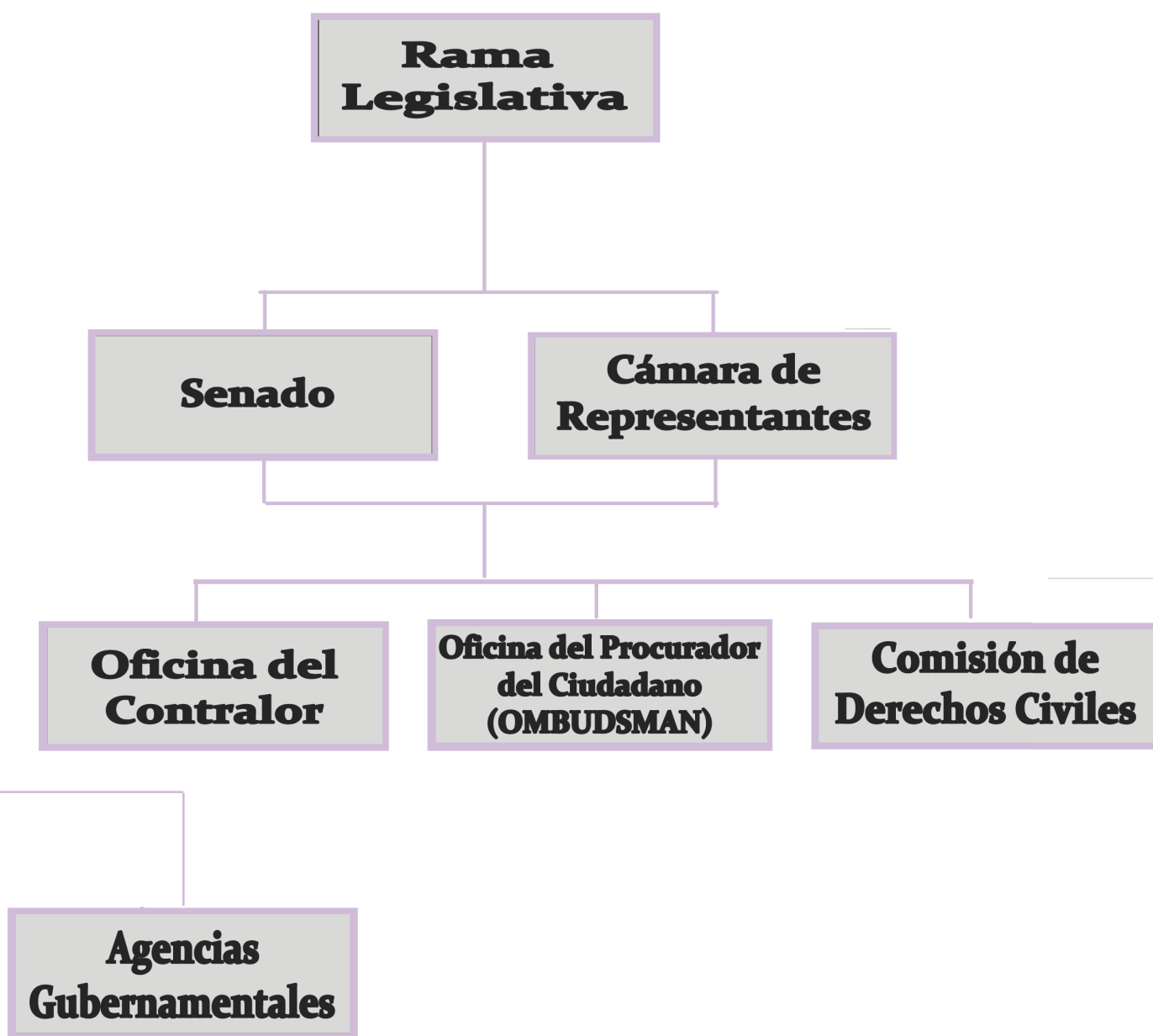
OMBUDSMAN
1 9 7 7
Gobierno de Puerto Rico

ESTRUCTURA DEL GOBIERNO

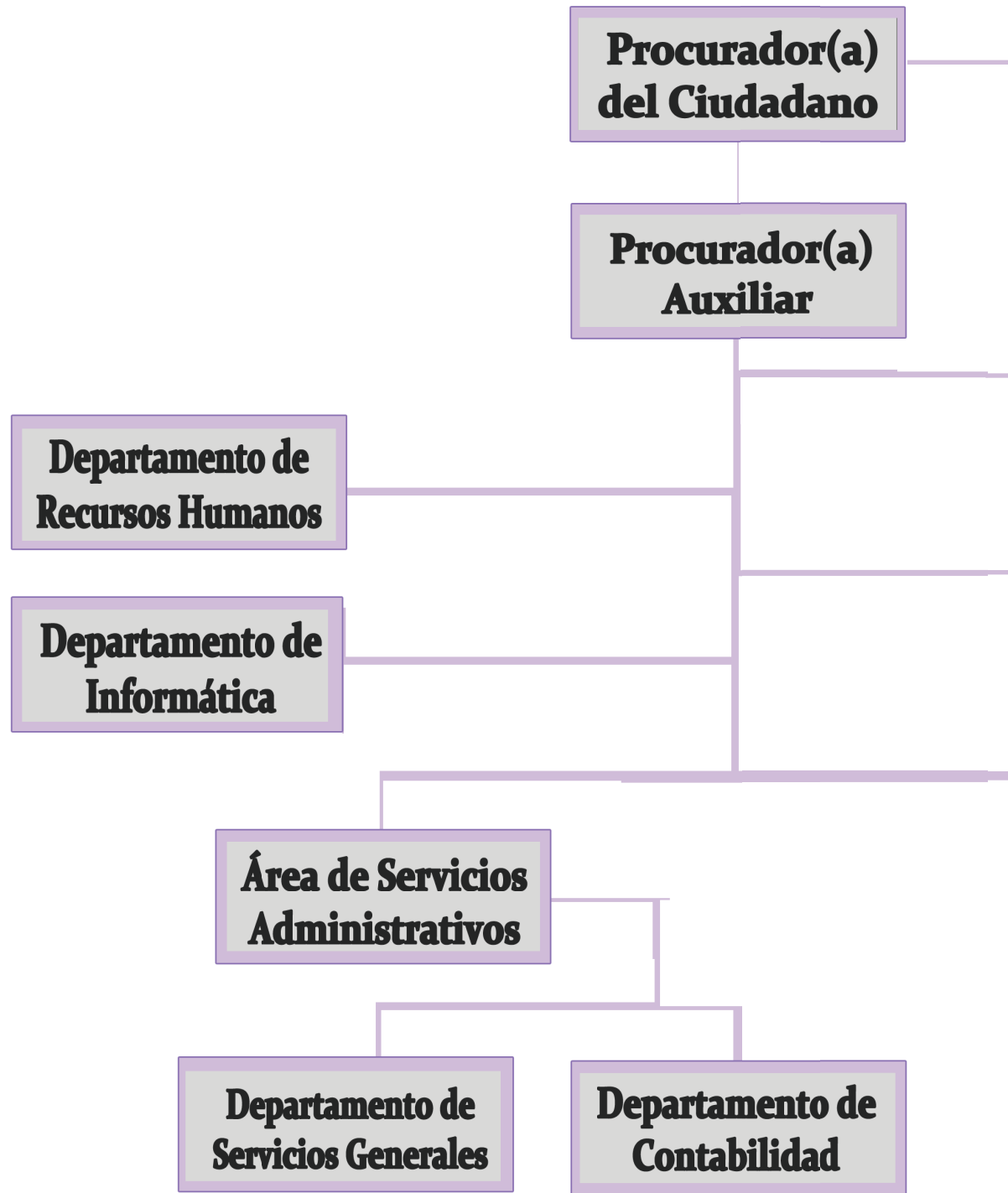
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO D



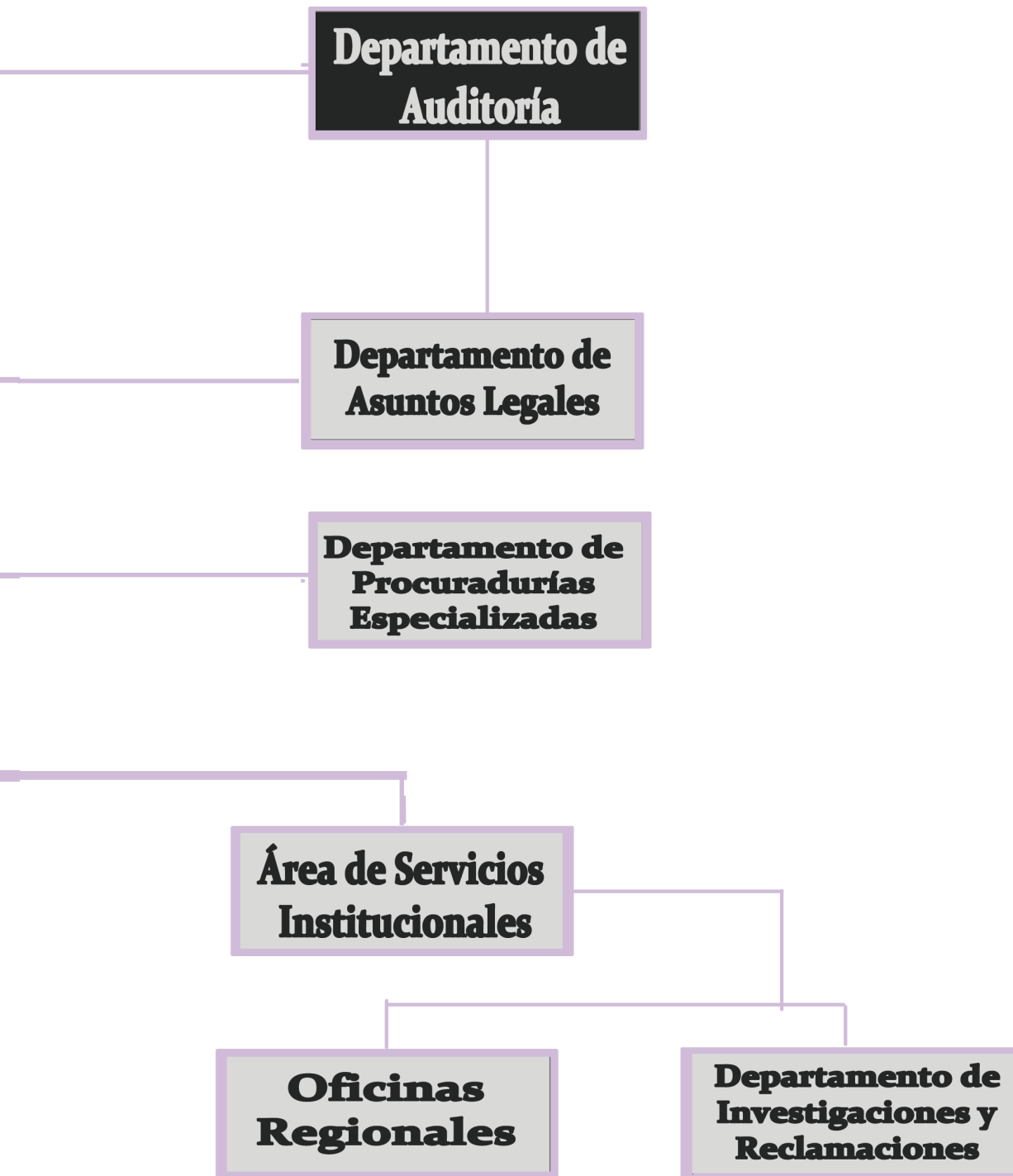
DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA OFICINA D



A DEL (DE LA) PROCURADOR (A) DEL CIUDADANO



Para el año fiscal 2014-2015, se investigaron un total de **21,997** nuevos casos, de los cuales se radicaron **4,901** reclamaciones, **14,742** orientaciones y **2,354** coordinaciones. Estas últimas corresponden a casos gestionados con entidades fuera de la jurisdicción.

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2014 -2015

	Agencia	Reclamaciones Recibidas
1	Aut. de Energía Eléctrica (AEE)	1424
2	Aut. de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	1184
3	Depto. de Educación	301
4	Corp. del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)	267
5	Policía de Puerto Rico	235
6	Depto. de Hacienda	188
7	Adm. de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	119
8	Depto. de Transportación y Obras Públicas	111
9	Adm. de Familias y Niños (ADFAN)	92
10	Adm. para el Sustento de Menores (ASUME)	89

Datos desde 1 de julio 2014 hasta 30 de junio de 2015

Reclamaciones recibidas	4,901
Orientaciones	14,742 (de estas 2,159 fueron reclamaciones contestadas dentro de los (5) días)
Coordinaciones	2,354
Total de Casos	21,997
Total Reclamaciones cerradas	5,240 (incluyendo años anteriores)

Al 30 de junio de 2014 permanecieron activas 3,076 reclamaciones, que sumadas a 4,901 recibidas al 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de 7,977 trabajadas; de éstas 5,240 fueron resueltas, quedando así la cantidad de 2,737 reclamaciones activas.

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2014- 2015

Agencias	Total
Policía de Puerto Rico	693
Departamento de Educación	599
Autoridad de Energía Eléctrica	275
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	221
Administración de Corrección	139
Departamento de Transportación y Obras Públicas	117
Departamento de la Vivienda	81
Administración de Familias y Niños	75
Departamento de Salud	60
Departamento de Hacienda	58

Datos incluyen años anteriores

**DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE
RECLAMACIONES CERRADAS
AÑO FISCAL 2014- 2015**

Agencias	Total
Autoridad de Energía Eléctrica	1,306
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,182
Departamento de Educación	600
Policía de Puerto Rico	338
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	267
Departamento de Hacienda	188
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	172
Departamento de Salud	97
Departamento de Transportación y Obras Públicas	91
Administración para el Sustento de Menores	91

Datos incluyen años anteriores



OMBUDSMAN
1 9 7 7
Gobierno de Puerto Rico

TABLA DE IMPACTO ECONÓMICO

IMPACTO ECONÓMICO CASOS RECIBIDOS AÑO 2014 -2105

El impacto económico corresponde a la cantidad de dinero que la agencia investigada utiliza para la implementación de las medidas correctivas como parte de la solución de las situaciones planteadas que surgen como producto de reclamaciones, casos especiales, o investigaciones especiales en contra de las mismas y que violan los derechos de los ciudadanos querellantes. Es decir, el impacto económico es la traducción monetaria que se da a la respuesta que logra la Oficina del Procurador del Ciudadano a favor de los ciudadanos en su gestión rehabilitadora de sus derechos ante las agencias del gobierno.

Total Casos Recibidos Año Fiscal 2014-2015	Impacto Económico
21,997	\$6,125,532.91



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

OFICINAS REGIONALES

ARECIBO

BAYAMÓN

CAGUAS

HUMACAO

MAYAGUEZ

PONCE

SAN JUAN



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

REGIÓN ARECIBO

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Casos	Año Fiscal 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	673
Orientaciones	2,887
Coordinaciones	424
Total de Casos Nuevos	3,984
Reclamaciones Activas de Años Anteriores	500
Casos Trabajados	4,484
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	404
Reclamaciones Cerradas	769
Impacto Económico	\$2,255,056.85

En el Año Fiscal **2014-2015** se investigaron **3,984** casos nuevos, de los cuales se radicaron **673** reclamaciones, **2,887** orientaciones y **424** coordinaciones.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas **500** reclamaciones, que sumadas a los **3,984** casos recibidos hasta el 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de **4,484** casos trabajados.

En el Año Fiscal **2014-2015** se cerraron **769** reclamaciones, quedando la cantidad de **404** reclamaciones activas. El Impacto Económico fue de **\$2, 255,056.85**.

Se realizaron:

- 85 Reuniones Informativas
- 16 Vistas Administrativas

CASOS RELEVANTES

Número de caso	ARE-15-02285
Asunto	Servicios de la Tarjeta de Salud
Derecho envuelto	Derecho social - salud
Fecha	27 de enero de 2015
Persona(s) afectada(s)	Envejeciente
Agencia(s) concernidas	Departamento de Salud (DS)
Reclamo del ciudadano	Demora en asignar Beneficio Tarjeta Salud

Breve explicación de los hechos

El 27 de enero de 2015, visitó la Procuraduría un ciudadano en representación de su hermano solicitando la intervención para coordinar con el Departamento de Salud los servicios de la tarjeta de salud. El ciudadano requiere asistencia médica de inmediato por fractura de cadera y diagnóstico de cáncer (condición terminal), ya que fue traslado de Estados Unidos a Puerto Rico hace una semana y sus gestiones para solicitar la tarjeta de salud le resultaron infructuosas. Ésto, debido a que para tramitar su solicitud le fue requerida identificación con foto actualizada y no la tenía. En la Oficina de Seguro Social realizaron gestiones para una cita, y le fue concedida.

Acción tomada por el Ombudsman

En vista a la situación del paciente, la investigadora de la Oficina del Ombudsman se comunicó con la Oficina de Servicios al Paciente y Relaciones con la Comunidad y le informaron que de requerir atención médica podía dirigirse a la sala de emergencia que estime pertinente, ya que a pesar de no contar con la tarjeta de salud lo tienen que atender.

Además, se coordinó con Manejo de Emergencias Médicas del Municipio de Arecibo para la transportación al Hospital Cayetano Coll y Toste en Arecibo de ser necesario. Debido a la emergencia, el caso también fue referido mediante comunicación telefónica y correo electrónico a la Oficina de Asistencia Médica.

Durante esa misma tarde, nos fue informado por la Supervisora de Programa Medicaid, Región Norte, Arecibo que luego de evaluar el caso nuevamente, éste fue certificado, resultó elegible y se pudo certificar los beneficios de la tarjeta por un año.

Número de caso	ARE-15-03153
Asunto	Evaluaciones de terapia ocupacional, habla y solicitud remedio provisional
Derecho envuelto	Derecho social - educación
Fecha	10 de abril de 2015
Persona(s) afectada(s)	Familia
Agencia(s) concernidas	Departamento de Educación (DE)
Reclamo del ciudadano	Demora en recibir cita
Breve explicación de los hechos	

La ciudadana visitó la Procuraduría alegando que su hija de seis años y estudiante de primer grado en la Escuela Juan Carlos Pagán en Lares, tenía pendiente las evaluaciones para terapia ocupacional, del habla y solicitud remedio provisional para terapia visual optométrica.

Acción tomada por el Ombudsman

En vista a la demora del Departamento de Educación en atender los reclamos del funcionario de la Oficina del Procurador del Ciudadano, le requerimos al Centro de Servicios de Educación Especial en Arecibo el estatus de la solicitud de la reclamante.

Basados en dicha información, se refirieron los documentos para evaluación y recomendación.

En respuesta al referido, se recibió una comunicación del Centro de Servicios de Educación Especial, notificando que se habían coordinado citas para Evaluación Ocupacional y del Habla

En relación a la solicitud de Remedio Provisional, la misma se envió a la Unidad de Remedios y Querellas de la Secretaria Asociada de Educación Especial.

Número de caso	ARE-15-03579
Asunto	Dilación en reparar alcantarillado sanitario
Derecho envuelto	Derecho social a la vivienda
Fecha	18 de mayo de 2015
Persona(s) afectada(s)	Comunidad
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Reclamo del ciudadano	Reparación de alcantarillado sanitario

Breve explicación de los hechos

Alega ciudadana que desde hace un año ha estado notificando a la AAA que las aguas residuales se desvían hacia el alcantarillado pluvial, que ésto crea pestilencia, lo cual ha afectado su salud y la de todos los vecinos. Que la situación ha sido investigada, pero no se ha tomado acción correctiva al respecto.

Acción tomada por el Ombudsman

En vista de esta situación, se le notificó a la AAA, y funcionarios de operaciones de la agencia visitaron el establecimiento, resolviendo la situación en la tarde del mismo día.

Número de caso	ARE-15-03446
Asunto	Alegada demora en tramitar reclamación sobre cobro indebido de alcantarillado.
Derecho envuelto	Derecho social a la vivienda
Fecha	5 de mayo de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadano
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Reclamo del ciudadano	Tramitar reclamación sobre cobro indebido de alcantarillado

Breve explicación de los hechos

El ciudadano acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano alegando que hace aproximadamente tres años construyeron el alcantarillado en el lugar donde reside, pero que tres casas, incluyendo la suya, no pudieron conectarse por estar bajo el nivel del terreno. A pesar de ésta no estar conectada al sistema de alcantarillado de la Autoridad, la misma envía facturación, aún cuando se le ha notificado el cese de la misma.

Acción tomada por el Ombudsman

La Oficina del Ombudsman intervino en el caso, logrando que funcionarios de la AAA realizaran una visita al área para corroborar la información y luego de ésto la factura fue ajustada.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

REGIÓN BAYAMÓN

OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

CASOS	AÑO FISCAL 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	549
Orientaciones	2,256
Coordinaciones	403
Total de Casos Nuevos	3,208
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	399
Casos Trabajados	3,607
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	320
Reclamaciones Cerradas	628
Impacto Económico	\$972,505.09

En el Año Fiscal **2014-2015** se investigaron **3,208** casos nuevos, de los cuales se radicaron **549** reclamaciones, **2,256** orientaciones y **403** coordinaciones.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas **399** reclamaciones, que sumadas a los **3,208** casos recibidos hasta el 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de **3,607** trabajadas.

En el Año Fiscal **2014-2015** se cerraron **628** reclamaciones, quedando la cantidad de **320** reclamaciones activas. El Impacto Económico fue de **\$972,505.09**.

CASOS RELEVANTES

Número de caso	BAY-14-03219 (03204, 03207, 03208, 03209, 03217)
Asunto	Alta de pago por servicios prestados a jóvenes en custodia del poder público
Derecho envuelto	Derecho laboral - trabajo
Fecha	13 de mayo de 2014
Persona(s) afectada(s)	Programa cuidado de niños
Agencia(s) concernidas	Administración de Familias y Niños (ADFAN)
Reclamo del ciudadano	Reclama pagos por servicios prestados
Breve explicación de los hechos	

El 13 de mayo del 2014, administrador del Hogar Cristo de los Milagros, institución contratada por el gobierno y dedicada a la crianza de menores removidos por el Departamento de la Familia, y la Administración de Familias y Niños (ADFAN), requiriendo de nuestra intervención por violación de las disposiciones de la Ley #246 para la Protección de Menores, le adeudaban los pagos por servicios prestados correspondiente al cuidado de cinco menores. Esta deuda correspondía al año 2013, además le debían mensualidades regulares en virtud del contrato vigente con ADFAN, a través del Programa de Hogares.

Acción tomada por el Ombudsman

La implicación del incumplimiento de pago por la ADFAN, conllevó la activación de planes de contingencia por parte de la Junta de Directores de la Institución. Esta situación pudiera redundar en riesgo de que los menores queden sin los servicios de hogar de crianza y hasta el cierre de la Institución. Se radicaron reclamos para cada uno de los menores en riesgo.

Luego de controvertir varios meses por la falta de personal para certificar documentación de pago, dar seguimiento en la División de Finanzas cambios en la dirección del Programa, limitaciones fiscales de fondos públicos, y la intervención personal de la Procuradora, fue que se logró la debida diligencia en la reparación del agravio, a través de una potencial vista ejecutiva.

Finalmente se logró la emisión de los pagos pendientes por la cantidad de \$356,504.00, logrando así la continuación de servicios.

Número de caso	BAY- 15-01003
Asunto	Atención médica, traslado y tutoría legal
Derecho envuelto	Derecho social - salud
Fecha	16 de octubre 2014
Persona(s) afectada(s)	Familia
Agencia(s) concernidas	Departamento Familia (DF) – Programa Adulto
Reclamo del ciudadano	Reclaman traslado de envejeciente
Breve explicación de los hechos	

Este ciudadano que residía en Estados Unidos visitó nuestra Oficina, indicando que quería llevarse a su madre enferma y a su padrastro con él a New York. Narró que en su visita se percató que ambos tenían diagnósticos de demencia y alzheimer, así como otras condiciones de salud. Éste estaba dispuesto a llevárselos, pero recibía oposición. Él había solicitado ayuda del Departamento de la Familia para conocer el procedimiento, ayudas y/o requisitos, ya que le urgía ofrecerles tratamiento médico.

Acción tomada por el Ombudsman

Se reclamó al Programa de Adultos del Departamento de Familia, y de Administración de Familia y Niños (ADFAN), que se

cumpliera con el proceso hábil para estos casos, designación de trabajadora social, junto el plan de servicios para estos fines. Se logró garantizar la protección amplia del bienestar de las personas de edad avanzada, evitando que los viejitos quedaran abandonados. Se autenticaron las buenas intenciones del reclamante (único hijo), proveyendole toda información legal y administrativa para que la situación de esta familia humilde fuera atendida. Se cumplió con el Derecho Social – Salud y el Derecho de las personas de Edad Avanzada, garantizando el cumplimiento de servicios y programas especiales.

Número de caso	BAY-15-00924	BAY-15-00834
Asunto	Entregar proyecto	
Derecho envuelto	Derecho individual - vida y seguridad	
Fecha	21 de octubre 2014	
Persona(s) afectada(s)	Comunidad	
Agencia(s) concernidas	Autoridad Carreteras (ACT), Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) y Municipio de Dorado	
Reclamo del ciudadano	Instalación de alumbrado	
Breve explicación de los hechos		

En una solicitud recurrente por parte de la ciudadana, portavoz de unas quinientas (500) familias residentes en el municipio de Dorado, el 21 de octubre 2014, solicitaron la intervención del Ombudsman para dilucidar una situación entre la Autoridad de Carreteras y Autoridad de Energía Eléctrica, para finalmente energizar los postes del alumbrado. Esta Urbanización con lindes con los municipios de Dorado, Toa Alta y Corozal, ha estado presa de un pleito legal que data de años sin resolverse, postergándose la seguridad vial, por la falta de postes energizados en las áreas de los cruces en la entrada a la intersección, lo que consiste en un alto grado de peligrosidad.

Acción tomada por el Ombudsman

Dado el mérito de los Derechos individuales – vida y seguridad implicados el interés público que albergó la situación del reclamo genuino de los residentes, se solicitó a las agencias se mitigara la situación de riesgo a la vida y a la seguridad pública y vial. Se le dio servicio a unos siete postes en las áreas sensitivas de la entrada de la intersección al expreso y a la entrada de la comunidad, hasta tanto se dilucidaran las múltiples demandas contra los desarrolladores del proyecto.

Número de caso	BAY-15-00588
Asunto	Madre no puede visitar su hijo confinado
Derecho envuelto	Derechos de los Administrados
Fecha	9 de septiembre de 2014
Persona(s) afectada(s)	Familia
Agencia(s) concernidas	Administración de Corrección (AC)
Reclamo de la ciudadano	Solicita traslado y buen trato a confinado
Breve explicación de los hechos	

La madre de confinado residente en Bayamón, expresó que tenía limitaciones económicas para poder visitar a su hijo ingresado en la Correccional de Ponce. Alegaba falta de ayudas a su hijo de los programas de rehabilitación al confinado en custodia mediana, cambiándolo arbitrariamente al área de máxima seguridad, lo que no va acorde a su sentencia.

La ciudadana denunció patrón de violencia por parte de los confinados hacia su hijo y la omisión de acciones correctivas por parte de la AC, para la formulación de cargos en contra de estos agresores.

Acción tomada por el Ombudsman

Se solicitó la documentación oficial sobre las condiciones carcelarias del confinado relacionado a las alegaciones de violencia en su contra, tiempo de recreación, así como estatus legal del caso.

En cuanto al problema de las visitas de familiares, se logró que la Administración de Corrección procediera con el traslado a la Institución Carcelaria Regional de Bayamón.

Número de caso	BAY-15-01928
Asunto	Madre de niña con impedimentos de movilidad severos, requiere equipo especial para movilidad.
Derecho envuelto	Derechos de colectivos
Fecha	5 de febrero de 2015
Persona(s) afectada(s)	Niña con impedimentos
Agencia(s) concernidas	Departamento de Educación (DE)
Reclamo de la ciudadana	Cumplimiento de Ley ADA
Breve explicación de los hechos	

La madre de una estudiante de 12 años, con impedimentos, reclamó desesperada que el Departamento de Educación entregue los equipos solicitados al Programa de Asistencia Tecnológica del DE, para lograr la movilidad y adaptación de su hija al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las limitaciones para la movilidad de la menor en su diario vivir, para la admisión a las terapias de rehabilitación, y con ello la calidad de vida e integración educativa estaba totalmente afectada. A la fecha de febrero de 2015 sólo había recibido parte del equipo.

La compañía sub contratada para brindarle el equipo de movilidad a la menor no estaba cumpliendo con los acuerdos establecidos en contrato. La madre llamaba a la compañía para conocer estatus y éstos le informaban, que era el DE el ente que debía realizar los trámites para completarse el proceso, y en el DE le indicaban lo opuesto.

Acción tomada por el Ombudsman

Se intervino de manera inmediata con el DE, para que se cumpliera inmediatamente con las disposiciones de la Ley ADA, y se procediera a la entrega del equipo necesario para la estabilización de la menor. Se logró que el DE completara la orden el 17 de febrero de 2015. Se tomaron las medidas del equipo y de la menor para la colocación de los elevadores, y piezas restantes. Con esta acción se protegió su integridad, salud, calidad de vida para así encaminarla a su superación integral.

Número de caso	BAY-15-02010
Asunto	Omisión en el pago de salario por licencia de maternidad
Derecho envuelto	Derechos Laborales
Fecha	12 de febrero de 2015
Persona(s) afectada(s)	Familia
Agencia(s) concernidas	Departamento de Educación (DE)
Reclamo de la ciudadana	Reclama pago de salario
Breve explicación de los hechos	

La ciudadana estaba en licencia de maternidad y sólo había cobrado dos días, y al llamar a la Región Educativa le indicaban que debía acudir personalmente a radicar su reclamo. Ésta se encontraba convaleciente por cesárea y no podía salir de su residencia, ya que se encontraba sola con su bebé.

Acción tomada por el Ombudsman

Se logró la flexibilización del proceso administrativo a través de personal alerno de la Región Educativa de Arecibo, quienes se comunicaron con la ciudadana y trabajaron el caso de forma expedita en el sistema, para que la ciudadana a partir de la siguiente quincena recibiera sus pagos. Se restituyen así los derechos a la mujer trabajadora en un ejercicio de perspectiva de género visibilizando las necesidades básicas para la madre trabajadora en licencia por maternidad y único sustento.

Número de caso	BAY-15-00223
Asunto	Problemas con la AEE
Derecho envuelto	Derecho social de vivienda
Fecha	4 de agosto de 2014
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo de la ciudadana	Facturación excesiva
Breve explicación de los hechos	

La reclamante alega que en los meses de junio y julio del 2014 trató de objetar factura ajustada por la cantidad de \$7,093.95 en la Oficina Comercial y no le brindaron la oportunidad. Informa que el personal de la AEE que le atendió sólo le ofreció firmar plan de pago (22 de julio de 2014), y que aún estando en desacuerdo, se vió obligada a firmar el plan de pago, porque de lo contrario el servicio le sería desconectado.

Acción tomada por el Ombudsman

Se solicitó investigación en la cuenta y la aplicación de la ley 272. De nuestra investigación se identificó como hallazgo que el contador se encontraba accesible para la toma de lectura por parte del lector de la AEE.

Luego de la AEE corroborar la accesibilidad aplicó las de la Ley 272, ajustando así la cuenta.

Número de caso	BAY-14-03259
Asunto	Situación con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Derecho envuelto	Derecho económico de empresa
Fecha	8 de mayo de 2014
Persona(s) afectada(s)	Empresa (personal, clientes)
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Reclamo de la ciudadana	Instalación de Acometida
Breve explicación de los hechos	

La reclamante como representante de la empresa Marble Tile, alegaba que desde febrero de 2010 había radicado una solicitud de acometida 5/8 para el negocio, y efectuado el pago requerido de \$160.00 dólares.

Informó que en tres ocasiones el personal de Operaciones de la AAA visitó el establecimiento y realizó tres huecos para localizar la toma principal de la cual se iban a conectar para completar la solicitud de servicio. En ese momento no localizaron la toma, sin embargo, el Supervisor le aseguró que la Autoridad realizaría el trabajo. Recibió llamada donde le informaron que ni el trabajo, ni los tubos fueron aprobados, por lo que la acometida no fue completada.

La empresa no tenía servicio de agua, tuvo que incurrir en gastos para la compra de agua y hasta instalar una cisterna, ya que las máquinas necesitaban agua, para su funcionamiento. Como patrono debía garantizar condiciones hábiles para su personal y clientela. Mientras esto sucedía, increíblemente la comerciante recibía facturas con consumo excesivo, igual, que notificaciones de suspensión de servicio por falta de pago.

Acción tomada por el Ombudsman

En virtud de la Ley Núm. 454 del 2000, conocida como Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, se le reclamó a la AAA que se completara la instalación de acometida iniciada, pagada y necesaria para la operación comercial y la eliminación de cargos impuestos indebidamente.

El área de Operaciones de la AAA, finalmente confirma la terminación de la instalación de acometida en enero de 2015. Hasta la fecha del 23 de abril de 2015, nuestra la Oficina continuó el reclamo del cobro excesivo, y logrando la eliminación de los cargos sobre facturados.

Número de caso	BAY-15-00336
Asunto	Problemas con un vecino
Derecho envuelto	Derecho de los colectivos de la tercera edad.
Fecha	14 de agosto de 2014
Persona(s) afectada(s)	Envejeciente
Agencia(s) concernidas	Departamento de la Familia (DF)
Reclamo del ciudadano	Vecino quiere quitarle la casa
Breve explicación de los hechos	

La reclamante se comunica a nuestra Oficina, y alega que el vecino estaba atentando contra su vida por problemas personales entre ellos desde hace mucho tiempo. Quería obligarla a abandonar su casa para apoderarse de ella.

Acción tomada por el Ombudsman

Al verificar el expediente recurrente y número de referido a emergencias sociales, nos percatamos que se trataba de persona mayor con deficiencias en su salud emocional. El 17 de julio de 2014 con el R14-07-35742, quedó el referido inicial sin ser atendido efectivamente

por el Departamento de Familia. Se procede a dar seguimiento diario. Durante el referido inicial, la anciana alegaba que vivía sola y sus hijos la maltrataban al igual que su vecino.

Se logró intervención del DF, y el Programa de Adultos orientó al hijo de la reclamante al comprobar la condición emocional y mental de la cual sospechábamos padecía la ciudadana. El 13 de noviembre de 2015, se obtiene admisión a un Centro de Cuidado para Personas de Edad Avanzada. El DF informó sobre el buen ajuste de la anciana en su nuevo hogar.

Número de caso	BAY-15-03046
Asunto	Orden de desahucio por incumplimiento de contrato
Derecho envuelto	Derecho social de vivienda
Fecha	11 de junio de 2015
Persona(s) afectada(s)	Familia
Agencia(s) concernidas	Departamento de la Familia (DE), Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) y Administración de Vivienda Pública (AVP).
Reclamo de la ciudadana	Lograr reconexión de servicio de energía eléctrica
Breve explicación de los hechos	

La reclamante solicitó orientación ante la sentencia de desahucio de su apartamento de vivienda pública, donde residía como participante. Alegó que el 1 de junio de 2015, fue citada al Tribunal de Bayamón para comenzar el proceso de desahucio por incumplimiento de contrato en el complejo residencial donde residía junto a sus dos hijos, una de ellas menor de edad. Esto por encontrarse sin servicio eléctrico desde el 2011 y con un balance pendiente de \$1,442.85.

La ciudadana había solicitado ayuda económica a la Local Bayamón II del Departamento de la Familia para la cualificación del Fondo Económico por Crisis Energética para el pago de luz, pero le había sido denegada. No contaba con la cantidad de \$400.00 dólares para el pronto requerido previo al plan de pago con la AEE, sólo tenía \$200.00. Su único ingreso eran los beneficios del Programa de Asistencia Nutricional (PAN). Aún cuando tenía la menor en su custodia, no recibía pensión alimentaria, el padre se encontraba ingresado en Hogar Crea.

Acción tomada por el Ombudsman

Se aplicó la perspectiva de género ante mujer sola, en pobreza, y a cargo de menores, iniciando así reclamo de flexibilización de plan de pago con la AEE. Se autorizó un pronto de \$500.00 y \$50.00 por concepto de depósito, certificación eléctrica y carta de la Administración del residencial para lograr la reconexión del servicio.

Se refirió el caso de emergencia social a la Oficina de Ayuda al Ciudadano del Municipio de Bayamón, con el propósito de obtener la ayuda económica para detener el desahucio. Ante la intervención, se notificó a la Administración del residencial y se obtuvo conseción de tiempo razonable para realizar las gestiones a favor de la familia, y pago de certificación eléctrica.

La reclamante entregó los documentos solicitados por la AEE, además de la carta compromiso certificando la ayuda económica de \$250.00 por el Municipio de Bayamón y abonó a la cuenta \$375.00, logrando la reconexión del servicio. Se intercede con el DF, para que revisaran la cualificación del Programa de la Ayuda por Crisis Energética, logrando la elegibilidad.

El lanzamiento quedó suspendido por acuerdo entre las partes, al pagar la deuda. Se refirió a la ciudadana para la búsqueda de empleo en el Departamento del Trabajo Estatal y Municipal, lográndose la unificación familiar y concesión del enfoque de transversalidad perspectiva de género.

Número de caso	BAY-15-00610
Asunto	Persona de edad avanzada viviendo en condiciones infrahumanas
Derecho envuelto	Derecho colectivo persona de la tercera edad
Fecha	10 de septiembre de 2014
Persona(s) afectada(s)	Envejeciente
Agencia(s) concernidas	Departamento de la Familia (DF), Oficina Procurador de Pensionados y de la Tercera Edad, Municipio de Bayamón Sistema de Emergencias 911
Reclamo del ciudadano	Ayuda para persona de edad avanzada
Breve explicación de los hechos	

Según alega, se determinó visitar la residencia junto al personal de Emergencias Sociales del DF, para verificar las alegadas condiciones infrahumanas en las cuales vivía el reclamante. Se corroboró la alegación e inmediatamente se activó el Sistema 911, presentándose al lugar, agentes de la Policía de Puerto Rico y personal de Emergencias Médicas. Envejeciente es trasladado al hospital para ser evaluado cumpliendo con el Protocolo del Sistema 911. Luego de realizarle el examen físico, es dado de alta. Le dieron a firmar relevo de responsabilidad, cuando ni siquiera podía valerse por sí mismo y lo regresaron al hogar a vivir en condiciones infrahumanas.

Acción tomada por el Ombudsman

Se refiere el caso a la Oficina del Procurador de Pensionados y Personas de la Tercera Edad, Departamento de la Familia y Municipio de Bayamón, para la debida investigación, ya que aunque el ciudadano se encontraba ubicado en tiempo y espacio para tomar decisiones, la calidad de vida en la residencia no era apta para vivir.

Se obtuvo la activación de los servicios de protección social, se intervino en un dinámica de convencimiento con el ciudadano, logrando que aceptara las ayudas reclamadas para él, e ingresara al Hogar Jardín Floreciente. En la actualidad el reclamante se encuentra viviendo con su hija en los Estados Unidos.

Número de caso	BAY-15-02026
Asunto	Alegado cobro indebido y excesivo de fianza
Derecho envuelto	Derechos económicos - empresa
Fecha	17 de febrero de 2015
Persona(s) afectada(s)	Empresa
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Reclama que la AEE acepte evidencia de pago
Breve explicación de los hechos	

La Administradora de una oficina médica en el Hospital Auxilio Mutuo, reclamaba que había recibido una comunicación de la Agencia informándole que no existía evidencia del depósito pagado como fianza para la cuenta de esta oficina. Además, le concedían un término de 20 días para presentar el documento de renovación o continuidad de fianza mediante el pago de la cantidad excesiva de \$2,200.00.

Acción tomada por el Ombudsman

Hicimos acercamiento a la agencia y notificamos que la ciudadana podrá someter la evidencia de pago por la cantidad de \$350.00. Con nuestra intervención se logró que la Agencia emitiera una escueta comunicación dejando sin efecto la solicitud del aumento abusivo de fianza.

Número de caso

BAY-15-01206

Asunto

Omisión e insuficiencia en la contestación de reclamos

Derecho envuelto

Derechos de los administrados-transparencia

Fecha

5 de noviembre 2014

Persona(s) afectada(s)

Ciudadana

Agencia(s) concernidas

Oficina Estatal de Política Pública Energética (OEPPE)

Reclamo del ciudadano

Alegada dilación en tramitar ayuda

Breve explicación de los hechos

Una Ciudadana reclamaba que había solicitado ayuda a favor de su padre del Programa de Climatización de Hogares con WAP. En dicha ocasión entregó todos los documentos requeridos y acordaron visitarle o enviarle una comunicación en un término de 2 semanas. Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido y de las gestiones realizadas, no le había notificado el estatus de la ayuda solicitada.

Acción tomada por el Ombudsman

Los funcionarios de la Procuraduría se comunicaron a la OEPPE, donde de inmediato informaron que todavía no habían enviado las cartas de elegibilidad para el programa WAP, las cuales serían enviadas dentro de unas semanas. El mismo día en horas de la tarde, se comunicó la Directora del Programa WAP, para informarles que habían trabajado el caso y que resultó elegible para la ayuda solicitada.



OMBUDSMAN
1 9 7 7
Gobierno de Puerto Rico

REGIÓN CAGUAS

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

CASOS	AÑO FISCAL 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	815
Orientaciones	1,822
Coordinaciones	237
Total de Casos Nuevos	2,874
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	608
Casos Trabajados	3,482
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	410
Reclamaciones Cerradas	1,013
Impacto Económico	\$57,274.73

En el Año Fiscal **2014-2015** se investigaron **3,208** casos nuevos, de los cuales se radicaron **549** reclamaciones, **2,256** orientaciones y **403** coordinaciones.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas **399** reclamaciones, que sumadas a los **3,208** casos recibidos hasta el 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de **3,607** trabajadas.

En el Año Fiscal **2014-2015** se cerraron **628** reclamaciones, quedando la cantidad de **320** reclamaciones activas. El Impacto Económico fue de **\$972,505.09**.

Se realizaron	45	Reuniones Informativas
	6	Vistas Administrativas

CASOS RELEVANTES

Número de caso	CAG-15-00579
Asunto	Falta y dilación de grúas en la AEE
Derecho envuelto	Derecho social de vivienda
Fecha	12 de septiembre de 2014
Persona(s) afectada(s)	Comunidad
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Que se reparen los equipos para que la Agencia pueda ofrecer los servicios a la comunidad.

Breve explicación de los hechos

Denuncian falta de grúas en el área técnica de la Autoridad de Energía Eléctrica en Caguas. También, la dilación para atender y realizar los trabajos de instalación, remoción y remplazo de postes en el área de la Región Caguas y Cayey, que comprenden los pueblos de Caguas, Cayey, Aguas Buenas, Cidra, Aibonito, San Lorenzo y Juncos, entre otros.

Luego de varias prórrogas solicitadas por la Agencia indicando tener los equipos fuera de servicio, y que no tenían grúas para realizar los trabajos, le notificaron la realización de un caso especial para investigar la situación.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de la intervención y notificación de la investigación especial se realizaron las gestiones necesarias para mover sus grúas, reparar las dañadas, ordenar las piezas, y poner a funcionar las grúas y el recurso humano necesario.

Número de caso	CAG-15-02369
Asunto	Caso de orientación de cobro indebido
Derecho envuelto	Derecho social de vivienda
Fecha	24 de abril de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadano
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Cobro indebido
Breve explicación de los hechos	

La AEE realizó una transferencia a la cuenta del ciudadano por la cantidad de \$30,343.17 dólares de un alegado negocio. Éste indicaba que no le pertenecía, ni reconocía la deuda. Se le imputaba uso indebido, se le notificaron multas, recargos y facturación retroactiva.

El ciudadano había realizado gestiones con distintos funcionarios de la AEE que le imputaban la deuda para que corrigieran el error de la Agencia. Éstos le respondían sobre un posible robo de identidad, que acudiera al sitio para ver a quién le pertenecía, porque ellos (AEE) tenían toda la evidencia del Contador intervenido, aún cuando el ciudadano trataba de explicar a la Agencia que esa no era su casa, ni tenía negocio.

Acción tomada por el Ombudsman

Se realizó una reunión con el gerente de la AEE de Caguas, donde presentó la situación y la documentación de residencia, demostrando que el ciudadano no tenía negocio alguno y así se autenticó con Certificación del Departamento de Hacienda. Se determinó en una gestión de orientación que la transferencia de cuenta no procedía y que era un error de la Agencia.

Número de caso	CAG-15-01941
Asunto	Compra de equipo especial para acomodo razonable
Derecho envuelto	Derecho de los administrados-transparencia
Fecha	2 de marzo de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)
Reclamo del ciudadano	Autorización de equipo especial recomendado por terapeuta ocupacional.

Breve explicación de los hechos

Empleada del CFSE indica que desde el año 2013 realizaba gestiones para que su patrono (CFSE) realizara las gestiones necesarias para proveer el equipo médico asistido, necesario para ayudar en su rehabilitación

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de la intervención de la Procuraduría se notificó sobre el detalle y evidencia de compra necesaria en la Agencia, en este caso la Corporación del Fondo del Seguro del Estado. Ésto para que la ciudadana tenga los acomodos necesarios que le recomendó su especialista médico y que pueda trabajar.

Número de caso	CAG-14-02560
Asunto	Paciente encamado en hospital
Derecho envuelto	Derecho social de salud
Fecha	12 de mayo de 2014
Persona(s) afectada(s)	Ciudadano
Agencia(s) concernidas	Administración de Familia y Niños (ADFAN)
Reclamo del ciudadano	Cuido en hogar sustituto
Breve explicación de los hechos	

Se recibió un referido del Hospital HIMA de Caguas en relación a ciudadano que llevaba meses recluido en esta institución hospitalaria, conectado a un ventilador. Para la familia era imposible cuidar de él. Su madre tiene la condición de Alzheimer y su padre tiene problemas de adicción. Éstos se encontraban viviendo en condiciones de poca higiene.

Acción tomada por el Ombudsman

En la Procuraduría se realizaron las gestiones necesarias para que ADFAN, a través del Tribunal de Distrito de Caguas obtuviera la custodia del ciudadano por parte del Gobierno, y se ubicara en un hogar sustituto del Departamento de la Familia.

Número de caso	CAG-15-02486
Asunto	Facturación estimada
Derecho envuelto	Derecho social de vivienda
Fecha	5 de mayo de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Que se le otorgue derecho a Ley 272

Breve explicación de los hechos

Una Ciudadana acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano luego de recibir una factura de energía eléctrica por la cantidad de \$6,174.92, correspondiente a la facturación estimada, porque alegadamente el contador no estaba visible.

Acción tomada por el Ombudsman

Verificamos el caso, a esta ciudadana no se le dió el debido proceso ni la notificación adecuada, y a ello se le añade que el contador es remoto. Se solicitó aplicación de Ley 272 e inspección ocular y se demostró la accesibilidad del contador. Finalmente, se realizó un ajuste a la cuenta.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

REGIÓN HUMACAO

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

CASOS	AÑO FISCAL 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	523
Orientaciones	1,322
Coordinaciones	191
Total de Casos Nuevos	2,036
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	200
Casos Trabajadas	2,236
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	167
Reclamaciones Cerradas	556
Impacto Económico	\$611,076.02

En el Año Fiscal **2014-2015** se investigaron **2,036** casos nuevos, de los cuales se radicaron **523** reclamaciones, **1,322** orientaciones y **191** coordinaciones.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas **200** reclamaciones, que sumadas a las **523** recibidas, más **1,322** orientaciones y **191** coordinaciones al 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de **2,236** trabajadas.

En el Año Fiscal **2014-2015** se cerraron **556** reclamaciones, quedando la cantidad de **167** reclamaciones activas. El impacto económico fue de **\$611,076.02**.

Se realizaron	152	Reuniones Informativas
	25	Vistas Administrativas

CASOS RELEVANTES

Número de caso	HUM-15-00114
Asunto	Pago de liquidación de licencias y otros beneficios
Derecho envuelto	Derecho económico de propiedad
Fecha	30 de julio de 2014
Persona(s) afectada(s)	Ciudadano
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	El pago de todos los beneficios obtenidos
Breve explicación de los hechos	

El ciudadano indicó que se retiró por incapacidad total de la Autoridad de Energía Eléctrica el 30 de marzo de 2014. El pago de sus licencias de vacaciones y compensación se había demorado.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de interpelar a la Agencia, se le efectuó el pago adeudado por la cantidad de \$27,270.89.

Número de caso	HUM-15-00203
Asunto	Beneficios por muerte
Derecho envuelto	Derecho económico de propiedad
Fecha	12 de agosto de 2014
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Administración de los Sistemas de Retiro (ASR)
Reclamo del ciudadano	Compensación de beneficios por la muerte de su esposo, persona activa a la hora de su fallecimiento.

Breve explicación de los hechos

La ciudadana explica que al momento de fallecer su esposo era empleado activo de la Autoridad de Carreteras, y que sometió la reclamación correspondiente para el trámite del pago de beneficios por muerte, entre otros. Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido su reclamación no había sido tramitada.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de intervención por parte del Ombudsman, el 25 de septiembre de 2014, se recibe contestación por parte de la Agencia en la cual certificaron que se emitieron tres (3) cheques por concepto de beneficios, para un total global de \$85,423.34.

Número de caso	HUM-15-00298
Asunto	Servicio de transportación escolar
Derecho envuelto	Derecho social- educación
Fecha	28 de agosto de 2014
Persona(s) afectada(s)	Familia
Agencia(s) concernidas	Departamento de Educación (DE)
Reclamo del ciudadano	Se provea servicios de transportación escolar para niño de necesidades especiales

Breve explicación de los hechos

El ciudadano requirió la mediación, debido a la demora del Departamento de Educación en determinar y/o proveer servicios de transportación escolar a su hijo con necesidad especial. Denunció, que había realizado múltiples gestiones a través de la Región Educativa de Caguas, sin conseguir resultados.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de la intervención de la Procuraduría, se consiguió que el Secretario Asociado de Educación Especial evaluara el caso del estudiante en referencia. Como resultado, se le otorgó el servicio de transportación escolar.

Número de caso

HUM-15-00420

Asunto

Reparación plata de bombeo sanitario

Derecho envuelto

Derecho social- vivienda

Fecha

17 de septiembre de 2014

Persona(s) afectada(s)

Envejeciente

Agencia(s) concernidas

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)

Reclamo del ciudadano

Corregir los constantes desbordes sanitarios.

Breve explicación de los hechos

Una vez más ciudadana solicita mediación ante los eventos de desbordamiento en su residencia y en la estación de bombeo que sirve al Barrio Sabana Sector Collores Carr 921 Km 1.1. frente a la su residencia en Las Piedras. Se generaron dos órdenes a través del Centro de Servicios al Cliente Central, debido a que no ha logrado comunicación con el área de Operaciones de Humacao.

Acción tomada por el Ombudsman

Se logró que el sistema de control eléctrico fuera reemplazado. Se instaló sistema de monitoreo continuo vía inalámbrica, con capacidad de notificar directamente al celular a través de alarma. Se mantiene un plan de limpieza de pozos sépticos, con una compañía privada.

Número de caso	HUM-15-01817
Asunto	Dilación en pago de pensión, conforme a la Ley 70
Derecho envuelto	Derecho laboral de trabajo
Fecha	22 de mayo de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Compañía de Parques Nacionales (CPNPR)
Reclamo del ciudadano	El pago adeudado de su pensión
Breve explicación de los hechos	

Ciudadana que se acogió a retiro temprano, mediante Ley 70, efectivo el 31 de octubre de 2012. El 6 de junio de 2014, recibió una carta de su patrono indicando que por error involuntario la Oficina de Finanzas y Presupuesto no realizó a la Administración de los Sistema de Retiro el descuento por concepto de servicios trabajados, por la cantidad de \$3,942.29. Para evitar que le descontinuaran el pago de la pensión, reclamante hizo un pago de \$3,942.29 al Sistema de Retiro el 23 de junio de 2014. A pesar de haber realizado el pago, no recibió pensión correspondiente a la 2da quincena de diciembre de 2014, enero y febrero de 2015. Ésta ha reclamado el pago en varias ocasiones, pero hasta el momento no había recibido los mismos.

Acción tomada por el Ombudsman

Procedimos a realizar las gestiones y se logró que el Secretario Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales presentara evidencia del trámite correspondiente ante el Sistema de Retiro, y la reclamante pudo recibir el pago adeudado de \$1,900.00.

Número de caso	HUM-15-00324
Asunto	Dilación en completar arreglo de unidades de aires acondicionados en escuela.
Derecho envuelto	Derecho social de educación
Fecha	3 de septiembre de 2014
Persona(s) afectada(s)	Estudiantes y maestros de la Escuela Especializada de Bellas Artes de Humacao
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Edificios Públicos (AEP)
Reclamo del ciudadano	Que se corrija el problema de las unidades de aire acondicionado
Breve explicación de los hechos	

Informaron que desde hacía más de dos años la Escuela Especializada de Bellas Artes en Humacao tenía problemas con acondicionadores de aire centrales, ya que se encontraban averiados. En toda la segunda planta el sistema no funcionaba, y en el primer piso el salón de Artes Visuales. Dicha situación ocasionó problemas de hongos en los salones de clases, y algunos se encontraban en desuso, ocasionando que los estudiantes se reubicaran en salones no habilitados para ofrecer los distintos cursos de arte.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de interpelación de la Oficina del Ombudsman, se autorizó el alquiler de los chillers por 6 meses, para mitigar dicha situación. Ésto, en lo que la AEP trabaja en una subasta formal para adquirir los equipos nuevos, a un costo de más de \$200,000.00, para corregir de manera definitiva esta situación. Informaron además, que se realizó limpieza de salones con hongos.

Número de caso	HUM-15-01243
Asunto	Maltrato familiar a menor de edad
Derecho envuelto	Derecho social de familia
Fecha	17 de febrero de 2015
Persona(s) afectada(s)	Familia
Agencia(s) concernidas	Administración de Familias y Niños (ADFAN)
Reclamo del ciudadano	Plan de intervención adecuado para establecer relaciones relaciones paternofiliales.

Breve explicación de los hechos

La madre del menor informa que debido a incidente ocurrido el 6 de octubre de 2014, entre su hijo menor de edad y su padre, la escuela activó protocolo para Prevención de Maltrato de Menores. La madre solicitó Orden de Protección al Tribunal en dos ocasiones y las mismas le fueron concedidas, siendo la última el 13 de noviembre de 2014, vigente hasta el 17 de mayo de 2015. Indica que fue notificada por la trabajadora social de ADFAN que el menor debía establecer relaciones paternofiliales, según orden del Tribunal. Sin embargo, la madre del menor reclama que la Agencia no ha establecido un plan de intervención adecuado para ofrecer apoyo y orientación al menor, de manera que éste pueda relacionarse nuevamente con su padre, en vías de garantizar el bienestar del menor.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de la intervención del Ombudsman se comenzó a desarrollar el plan de intervención para manejar y establecer las relaciones paternofiliares y ofrecer todas las ayudas al menor.

Número de caso	HUM-15-01711
Asunto	Dilación en emitir resolución
Derecho envuelto	Derecho de los administrados a la Eficiencia
Fecha	4 de mayo de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadano
Agencia(s) concernidas	Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia (ADSEF)
Reclamo del ciudadano	Conocer la Resolución final de la Junta Médica

Breve explicación de los hechos

El Padre informa que su hijo es beneficiario del Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF), y que en enero de 2015 tuvo revisión, y desde entonces su caso se encuentra pendiente de decisión ante la Junta Médica.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de la interpelación del Ombudsman, la Agencia emitió Resolución para otorgar nuevamente los beneficios al participante.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

REGIÓN MAYAGUEZ

OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ

CASOS	AÑO FISCAL 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	672
Orientaciones	1,928
Coordinaciones	295
Total de Casos Nuevos	2,895
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	370
Reclamaciones Trabajadas	2,265
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	440
Reclamaciones Cerradas	602
Impacto Económico	\$268,645.08

En el Año Fiscal **2014-2015** se investigaron **2,895** casos nuevos, de los cuales se radicaron **672** reclamaciones, **453** intervenciones con resultados de las agencias en menos de 5 días, **1,475** orientaciones y **295** coordinaciones.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas **440** reclamaciones, que sumadas a los casos recibidos hasta el 30 de junio de 2015, **1,928** orientaciones y **295** coordinaciones alcanzaron un total de **2,265** trabajadas.

En el Año Fiscal **2014-2015** se cerraron **602** reclamaciones, quedando la cantidad de **440** reclamaciones activas. El impacto económico fue de **\$268,645.08**

Se realizaron **34** Reuniones Informativas

CASOS RELEVANTES

Número de caso	MAY-15-02171
Asunto	Reembolso de cuotas
Derecho envuelto	Derecho laboral de trabajo
Fecha	21 de abril de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Administración de los Sistemas de Retiro de los empleados del Gobierno y la Judicatura (ASR)
Reclamo del ciudadano	Dilación del Sistema de Retiro para Maestros en el pago de cuotas
Breve explicación de los hechos	

Indicó la ciudadana que ocupó el puesto de maestra de nivel intermedio en la Escuela Segunda Unidad Federico Degetau, de San Germán hasta el 30 de mayo de 2014, fecha que se hizo efectiva su renuncia. El 12 de junio de 2014, radicó la solicitud de devolución de cuotas al Sistema de Retiro para Maestros, y al momento de visitar la Procuraduría no ha recibido su dinero.

Acción tomada por el Ombudsman

Funcionarios de la Oficina del Ombudsman realizaron una notificación inicial, de la cual recibieron información que el caso se encontraba en pre intervención. El 5 de mayo de 2015, la Agencia informó que se tramitó el pago reclamado mediante el cheque número 41858, por la cantidad de \$23,837.99.

Número de caso	MAY-15-00316
Asunto	Reembolso de aportaciones
Derecho envuelto	Derecho laboral de trabajo
Fecha	19 de agosto de 2014
Persona(s) afectada(s)	Ciudadano
Agencia(s) concernidas	Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura (ASR), Administración de Corrección (AC) Administración de Corrección.
Reclamo del ciudadano	Dilación en tramitar la Solicitud de Reembolso de Aportaciones
Breve explicación de los hechos	

El ciudadano indicó que trabajó para el Departamento de Corrección y Rehabilitación en el Complejo Guerrero de Aguadilla, en calidad de Oficial Custodio hasta el 30 de agosto de 2011. Alegó, que para dicha fecha cumplimentó la solicitud para el reembolso de sus aportaciones a la Administración de los Sistemas de Retiro, y a su vez sometió toda la documentación requerida. Al momento de comunicarse con nuestra Oficina el 19 de agosto de 2014, no se había tramitado el reembolso.

Acción tomada por el Ombudsman

Funcionarios de la Oficina del Ombudsman realizaron una notificación inicial a la Administración de los Sistemas de Retiro, y se nos informó, que el caso se encontraba pendiente del Informe de Cambio de Reinstalación de parte del patrono. Se refirió la situación a la Administración de Corrección, quienes proveyeron evidencia de la entrega del documento solicitado por Retiro en abril de 2014. Se notificó al Sistema de Retiro sobre la información ofrecida por la Administración de Corrección. Luego de todos estos trámites la Agencia emitió el cheque por la cantidad de \$15,588.20.

Número de caso	MAY-15-01360
Asunto	Omisión y/o programas para enfrentar procesos judiciales de personas con impedimentos
Derecho envuelto	Derecho colectivos - discapacitados
Fecha	23 de enero de 2015
Persona(s) afectada(s)	Envejeciente
Agencia(s) concernidas	Policía de Puerto Rico y Departamento de la Familia (DF)
Reclamo del ciudadano	Dilación de las agencias en atender querrela
Breve explicación de los hechos	

Un ciudadano residente del Municipio de Hormigueros, informó a funcionarios de la Procuraduría, que su vecino, una persona de edad avanzada y con impedimentos, se encontraba viviendo en condiciones inhumanas. Su residencia no contaba con los servicios básicos como agua y luz, tampoco contaba con alimentos, por lo que en muchas ocasiones tenía que proveerle los mismos. Alegó que su hija se marchó del lugar dejándolo en dichas condiciones.

Acción tomada por el Ombudsman

Funcionarios de la Oficina del Ombudsman realizaron una notificación inicial al Departamento de la Familia y le notificaron a la Policía Estatal de Hormigueros. El Departamento de Salud asignó un trabajador social para el caso y canalizaron las necesidades del ciudadano.

Número de caso	MAY-15-00411
Asunto	Facturación excesiva a personas con impedimentos
Derecho envuelto	Derecho social de vivienda
Fecha	27 de agosto de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Reclamo del ciudadano	Dilación en tramitar solicitud de ajuste por salidero en contador
Breve explicación de los hechos	

La ciudadana informó que durante el mes de febrero de 2014 se procedió con la sustitución de su contador. A partir de ese momento el consumo facturado fue excesivo y en ocasiones estimado. Realizó el reclamo y le informaron que posiblemente tenía un salidero subterráneo. Ésta contrató los servicios de un plomero, quien identificó el salidero en el contador y se reportó la situación a la AAA. Funcionarios de la Autoridad repararon el salidero y le indicaron a la ciudadana que la Oficina Comercial tenía la responsabilidad de hacer un ajuste. Sin embargo, no lo realizaron y le desconectaron el servicio, es por esta razón que acude a la Oficina del Ombudsman.

Acción tomada por el Ombudsman

Se envió la notificación inicial del caso a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados. Ante la falta de respuesta en el término reglamentario se envió un Requerimiento de Información. El 24 de septiembre de 2014, se recibió respuesta informando que evaluaron el caso y realizaron ajuste por la cantidad de \$1,831.81.

Número de caso	MAY-15-01456
Asunto	Pago de haberes dejados de devengar
Derecho envuelto	Derecho laboral de trabajo
Fecha	2 de febrero de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Dilación en emitir pago
Breve explicación de los hechos	

La ciudadana ocupaba el puesto de Coordinadora Administrativa en la Oficina Técnica de Aguadilla hasta el 31 de octubre de 2010, fecha en la que fue despedida. Indicó que realizó múltiples gestiones para que se le pagara el sueldo del mes de octubre de 2010, gastos de viajes correspondientes al mes de septiembre de 2010, bono de navidad de 2010 y la penalidad por no emitir el pago en la fecha correspondiente, según se establece 29 LEPRÁ sección 502, (si corresponde), pago de seguro obligatorio correspondientes a los años 2009 y 2010 por \$99.00, pago de liquidación por licencias por enfermedad y regular, gastos médicos incurridos en el mes de octubre de 2010 por \$264.50, y el pago de cuotas por \$270.00.

Acción tomada por el Ombudsman

Se procedió a enviar la notificación inicial del caso. Ante la falta de respuesta en el término reglamentario, se envió un Requerimiento de Información, y el 9 de junio de 2015, se recibió respuesta informando que se envió cheque por la cantidad de \$12,112.73.



OMBUDSMAN

1 9 7 7

Gobierno de Puerto Rico

REGIÓN PONCE

OFICINA REGIONAL DE PONCE

CASOS	AÑO FISCAL 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	742
Orientaciones	2,372
Coordinaciones	676
Total de Casos Nuevos	3,790
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	381
Casos Trabajadas	4,171
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	407
Reclamaciones Cerradas	716
Impacto Económico	\$1,455,469.08

En el Año Fiscal **2014-2015** se investigaron **3,790** casos nuevos, de los cuales se radicaron **742** reclamaciones, se trabajaron **2,372** orientaciones y **676** coordinaciones.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas **381** reclamaciones, que sumadas a las **742** recibidas, más **2,372** orientaciones y **676** coordinaciones, al 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de **4,171** trabajadas.

En el Año Fiscal **2014-2015** se cerraron **716** reclamaciones, quedando la cantidad de **407** reclamaciones activas. El impacto económico fue de de **\$1, 455,469.08**

Se realizaron	199	Reuniones Informativas
	55	Vistas Administrativas

CASOS RELEVANTES

Número de caso	PON-15-01324
Asunto	Alegada dilación en reparar salidero de agua potable.
Derecho envuelto	Derecho social de vivienda
Fecha	10 de noviembre de 2014
Persona(s) afectada(s)	Comunidad
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)
Reclamo del ciudadano	Reparar salidero agua potable
Breve explicación de los hechos	

Reclamante solicitó la intervención de la Oficina del Ombudsman, alegando que hacía más de un año en su área residencial había un salidero de agua potable en la calle, provocando que las aguas discurrieran por la cuneta y se estancaran frente a su residencia. La AAA había visitado el lugar, pero no reparaban el salidero.

Acción tomada por el Ombudsman

En respuesta al reclamo, el 26 de noviembre de 2014 la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados reparó el salidero en línea, corrigiendo así la situación que afectaba al ciudadano y a la comunidad.

Número de caso	PON-15-01527
Asunto	Alegada dilación en tramitar solicitud de pensión por incapacidad
Derecho envuelto	Derecho administrado de transparencia
Fecha	8 de diciembre de 2014
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Administración de los Sistemas de Retiro del Gobierno y la Judicatura (ASR)
Reclamo del ciudadano	Se le informe el estado de la solicitud radicada
Breve explicación de los hechos	

Reclamante solicitó la intervención alegando que en junio 2013 radicó su solicitud de pensión por incapacidad no ocupacional ante el Retiro del AEELA, y la misma no había sido tramitada a pesar de su seguimiento desconociendo aún el estatus de la misma.

Acción tomada por el Ombudsman

En respuesta al reclamo, procedieron con el trámite administrativo. El 28 de abril de 2015, la Agencia sometió informe que establecía que la pensión había sido aprobada a favor de la ciudadana.

Número de caso	PON-14-00649
Asunto	Alegada dilación en tramitar pago de liquidación
Derecho envuelto	Derechos laborales de trabajo
Fecha	23 de septiembre de 2013
Persona(s) afectada(s)	Ciudadano
Agencia(s) concernidas	Policía de Puerto Rico
Reclamo del ciudadano	Se realice el pago de liquidación de vacaciones y enfermedad
Breve explicación de los hechos	

Reclamante solicitó la intervención del Ombudsman, alegando que en febrero de 2013 se retiró por Ley Núm. 70 que la Agencia ha incumplido con el pago de las liquidaciones de vacaciones y enfermedad.

Acción tomada por el Ombudsman

Se radicó la querrela y a tono con los Reglamentos 1, 2 y 3, se mantuvo el seguimiento esperando la acción de la Agencia de tramitar el pago adeudado y el incumplimiento administrativo en procesarla a tiempo. La Policía de Puerto Rico procedió con el pago de la liquidación en octubre de 2014, por la cantidad de \$19,362.23.

Número de caso

PON-15-01146

Asunto

Alegada dilación en otorgar recurso de revisión

Derecho envuelto

Derechos de los administrados- transparencia

Fecha

22 de octubre de 2014

Persona(s) afectada(s)

Ciudadano

Agencia(s) concernidas

Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)

Reclamo del ciudadano

Se le conceda el debido proceso administrativo de revisión

Breve explicación de los hechos

Alega reclamante, que solicitó recurso de revisión ante el servicio de Auto Expreso por multas que no procedían, y sin el debido proceso de notificación y que el mismo le fue denegado. La compañía privada ignoró las solicitudes y evidencias correspondientes que lo eximían de dicha deuda, ya que las deducciones de pago las realizaban directamente de su tarjeta de crédito.

Acción tomada por el Ombudsman

Como resultado de la intervención del Ombudsman, éste acudió a la Oficina Legal de DTOP para poder presentar documentación relacionada y se resolvió la situación.

Número de caso	PON-15-01583
Asunto	Dilación en informar estatus de licencia
Derecho envuelto	Administrado de transparencia
Fecha	11 de diciembre de 2014
Persona(s) afectada(s)	Familia
Agencia(s) concernidas	Administración de Rehabilitación Vocacional
Reclamo del ciudadano	Se le informe el estatus de la solicitud

Breve explicación de los hechos

Solicita la intervención del Ombudsman madre de una joven participante del Programa de Rehabilitación Vocacional, alegando que desde enero de 2013, su hija fue evaluada para tomar clases de guiar y aún no tiene estatus del mismo. Del informe de evaluación se desprendió una recomendación del evaluador de clases de guiar, donde indicaba que se determinaba que la joven debía ser evaluada en los Estados Unidos, para determinar qué equipos asistidos le permitirían conducir con la seguridad que se requiere, ya que en Puerto Rico no se cuenta con los mismos. Para agosto de 2013 se aprobó la recomendación de las clases en E.U. La aprobación fue recibida en la Oficina local de Juana Díaz, en septiembre de 2013, sin que la tramitaran.

Acción tomada por el Ombudsman

Se radicó la querrela y a tono con nuestros Reglamentos 1, 2 y 3 se realizó el seguimiento. El 6 de abril de 2015, la Agencia nos sometió informe que establecía que la solicitud había sido aprobada y la estudiante viajaría a E.U. a tomar sus clases en el mes de junio 2015.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

REGIÓN SAN JUAN

OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

Casos	Año Fiscal 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	851
Orientaciones	2,005
Coordinaciones	111
Total de Casos Nuevos	2,967
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	538
Casos Trabajadas	3,505
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	491
Reclamaciones Cerradas	898
Impacto Económico	\$460,963.88

En el Año Fiscal 2014-2015 se investigaron **2,967** casos nuevos, de los cuales se radicaron **851** reclamaciones, se trabajaron **2,005** orientaciones, y **111** coordinaciones.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas **538** reclamaciones, que sumadas a las **851** recibidas, más **2,005** orientaciones y **111** coordinaciones, al 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de **3,505** trabajadas.

En el Año Fiscal 2014-2015 se cerraron **898** reclamaciones, quedando la cantidad de **491** reclamaciones activas. El impacto económico fue de **\$460,963.88**.

Se realizaron **4** Reuniones Informativas

CASOS RELEVANTES

Número de caso	SJU-15-02536
Asunto	Cobro indebido
Derecho envuelto	Derechos sociales de vivienda
Fecha	8 de Mayo de 2015
Persona(s) afectada(s)	Héctor M. Montañez
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Revisión de cuenta por cobro indebido
Breve explicación de los hechos	

Ciudadano solicita que se investigue su cuenta bajo la Ley 272 de contador accesible a lectura, ya que durante un periodo de tiempo le estuvieron estimando y ajustando su servicio de luz en su cuenta, y a partir de unos meses le enviaron la factura por la cantidad de \$7,970.55, estando el contador accesible.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de la intervención de la Oficina del Ombudsman, funcionarios de la Autoridad contestaron que reevaluaron la cuenta del ciudadano, y se le concedió un crédito por \$6,492.64.

Número de caso	SJU-15-02288
Asunto	Tardanza en pago de liquidaciones
Derecho envuelto	Derechos económicos de propiedad
Fecha	15 de Abril de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura (ASR)
Reclamo del ciudadano	Pago de cuotas
Breve explicación de los hechos	

La ciudadana acude a la Oficina del Ombudsman para solicitar el estatus del pago de sus cuotas al Sistema de Retiro, el cual solicitó para el año 2014. Para el 15 de abril de 2015, le indicaban que su caso se encontraba en la Fase 3.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego la intervención de la Procuraduría, el 5 de mayo 2015 emitieron el pago por la cantidad de \$3,403.60 .

Número de caso	SJU-15-02668
Asunto	Sobrecarga de voltaje
Derecho envuelto	Derechos sociales vivienda
Fecha	20 de Mayo de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadano
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Problemas de variación de voltaje en su residencia
Breve explicación de los hechos	

Ciudadano informa sobrecarga de energía en su residencia, causando daños a sus enseres eléctricos y han radicado varias querellas, y el problema persiste.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de la intervención del Ombudsman, la AEE reemplazó el transformador, y se corrigió la situación de alto voltaje.

Número de caso	SJU-15-02718
Asunto	Tardanza en pago de liquidaciones
Derecho envuelto	Derechos económicos de propiedad
Fecha	28 de Mayo de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Administración de los Sistemas de Retiro de los empleados del Gobierno y la Judicatura (ASR)
Reclamo del ciudadano	Pago de cuotas
Breve explicación de los hechos	

Ciudadana solicita el pago de sus aportaciones, ya que ha transcurrido un periodo razonable de tiempo y no le han pagado. La querellante se encuentra en estos momentos fuera de Puerto Rico, ya que su hijo necesita unos tratamientos para su condición física, por lo cual solicita el estatus y el pago del mismo.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de la intervención de la Procuraduría, informaron que relacionado al caso, éste se encontraba en el área de aportaciones. Para el 12 de junio 2015, emitieron el cheque por la cantidad de \$22,102.76.

Número de caso	SJU-15-00267
Asunto	Dilación en el pago reembolso de sus aportaciones
Derecho envuelto	Derechos laborales de trabajo
Fecha	5 de agosto de 2014
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Administración de los Sistemas de Retiro de los empleados del Gobierno y la Judicatura (ASR)
Reclamo del ciudadano	Reembolso de aportaciones
Breve explicación de los hechos	

La reclamante solicita ayuda ya que el Sistema de Retiro de Maestros lleva demasiado tiempo sin emitir su pago por concepto de reembolso.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de haber transcurrido varios meses, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la Agencia emitió el pago de reembolso de las aportaciones de la ciudadana, por la cantidad total de \$60,765.70.

Número de caso	SJU-15-00411
Asunto	Dilación en su liquidación de cuotas pagadas
Derecho envuelto	Derechos laborales de trabajo
Fecha	20 de agosto de 2014
Persona(s) afectada(s)	Ciudadano
Agencia(s) concernidas	Administración de los Sistemas de Retiro de los empleados del Gobierno y la Judicatura (ASR)
Reclamo del ciudadano	Liquidación de cuotas pagadas
Breve explicación de los hechos	

El reclamante solicita que el Sistema de Retiro de Maestros procedan a pagar su liquidación de cuotas pagadas desde 1975 al 1996.

Acción tomada por el Ombudsman

Luego de haber transcurrido varios meses, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la Agencia emitió el pago de liquidación de cuotas pagadas, por la cantidad total de \$21,314.32.

Número de caso

SJU-15-02312

Asunto

Dilación en tramitar el beneficio del Programa de Ayuda Temporal para familias necesitadas

Derecho envuelto

Derechos sociales de familia

Fecha

8 de abril de 2015

Persona(s) afectada(s)

Envejeciente

Agencia(s) concernidas

Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia

Reclamo del ciudadano

Tramitar solicitud de programas de asistencia económica

Breve explicación de los hechos

La reclamante solicita a la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia emitir el pago de sus beneficios, ya que la ciudadana ha entregado todos los documentos requeridos.

Acción tomada por el Ombudsman

Finalmente, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la Agencia emitió el pago del beneficio a la ciudadana por la cantidad total de \$257.00.

Número de caso	SJU-15-02499
Asunto	Facturación estimada
Derecho envuelto	Derechos sociales
Fecha	29 de abril de 2015
Persona(s) afectada(s)	Ciudadana
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Ajuste en la cuenta por Ley 272 Facturación Estimada
Breve explicación de los hechos	

La reclamante solicita que la Autoridad de Energía Eléctrica le ajuste la cuenta por el período de 27 de abril de 2012, hasta el 20 de abril de 2015, por concepto de facturación estimada por la cantidad de \$8,438.33.

Acción tomada por el Ombudsman

Finalmente, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la Agencia le realizó el ajuste en la cuenta a la ciudadana por la cantidad de \$7,514.05.

Número de caso	SJU-15-02914
Asunto	Falta de desganche por la AEE
Derecho envuelto	Derechos sociales de vivienda
Fecha	22 de junio de 2015
Persona(s) afectada(s)	Envejeciente
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Realizar servicio de desganche

Breve explicación de los hechos

Por la peligrosidad que representa para la seguridad, la reclamante solicita que la Autoridad de Energía Eléctrica proceda de inmediato a realizar el desganche, que se encuentra en el tendido eléctrico.

Acción tomada por el Ombudsman

Finalmente, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la Agencia procede a realizar el servicio de desganche.

OFICINA CENTRAL

Casos	Año Fiscal 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	11
Orientaciones	20
Coordinaciones	9
Total de Casos Nuevos	40
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	18
Casos Trabajadas	58
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	18
Reclamaciones Cerradas	11
Impacto Económico	\$22,360.42

En el Año Fiscal 2014-2015 se investigaron 40 casos nuevos, de los cuales se radicaron 20 reclamaciones, se trabajaron 20 orientaciones, y 9 coordinaciones.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas 18 reclamaciones, que sumadas a las 11 recibidas, más 20 orientaciones y 9 coordinaciones al 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de 58 trabajadas.

En el Año Fiscal 2014-2015 se cerraron 11 reclamaciones, quedando la cantidad de 18 reclamaciones activas. El Impacto Económico fue de \$22,360.42.

Se realizaron 3 Reuniones Informativas

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES & RECLAMACIONES

CASOS	AÑO FISCAL 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	5
Orientaciones	7
Coordinaciones	0
Total de Casos Nuevos	12
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	9
Casos Trabajados	21
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	9
Reclamaciones Cerradas	5
Impacto Económico	\$ 3,773.69

En el Año Fiscal 2014-2015 se investigaron 12 casos nuevos, de los cuales se radicaron 5 reclamaciones y 7 orientaciones.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas 9 reclamaciones, que sumadas a las 5 recibidas, más 7 orientaciones al 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de 21 casos trabajados.

En el Año Fiscal 2014-2015 se cerraron 5 reclamaciones, quedando la cantidad de 9 reclamaciones activas. El Impacto Económico fue de \$3,773.69.



OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURIAS ESPECIALIZADAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS AMBIENTALES

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS AMBIENTALES

CASOS	AÑO FISCAL 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	9
Orientaciones	2
Coordinaciones	1
Total de Casos Nuevos	12
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	27
Casos Trabajados	39
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	31
Reclamaciones Cerradas	5
Impacto Económico	\$0.00

En el Año Fiscal 2014-2015 se investigaron 12 casos nuevos, de los cuales se radicaron 9 reclamaciones, se trabajaron 2 orientaciones y 1 coordinación.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas 27 reclamaciones, que sumadas a las 9 recibidas, más 2 orientaciones y 1 coordinación, al 30 de junio de 2015 alcanzaron un total de 39 trabajadas.

En el Año Fiscal 2014-2015 se cerraron 5 reclamaciones, quedando la cantidad de 31 reclamaciones activas. No hubo impacto económico.

CASOS RELEVANTES

Número de caso	PAA-14-00015
Asunto	Dilación en atender querrela
Derecho envuelto	Derechos sociales – medio ambiente
Fecha	02/28/2014
Persona(s) afectada(s)	Ciudadano
Agencia(s) concernidas	Junta de Calidad Ambiental (JCA)
Reclamo del ciudadano	Se conteste su querrela
Breve explicación de los hechos	

Ciudadano informa, que su casa colinda con un Tribunal de Justicia que tiene una planta eléctrica, la cual causa ruidos excesivos. Indica, que los ruidos son insoportables, ya que en ocasiones mantienen la planta prendida por tres (3) días.

Acción tomada por el Ombudsman

Se procedió a referir el caso a la Junta de Calidad Ambiental (JCA), y luego de varias investigaciones de dicha Agencia, indicaron que la parte querrellada tomó medidas de mitigación para cumplir con los niveles de ruido, según el Reglamento de Control de Ruidos. Están en cumplimiento con los niveles de ruido en el período diurno y se comprometieron a no usar la referida planta en el período nocturno.



OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS ENÉRGÉTICOS E HIDROLÓGICOS

PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS ENERGÉTICOS E HIDROLÓGICOS

CASOS	AÑO FISCAL 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	31
Orientaciones	104
Coordinaciones	3
Total de Casos Nuevos	138
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	2
Casos Trabajados	140
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	6
Reclamaciones Cerradas	27
Impacto Económico	\$18,408.07

En el Año Fiscal **2014-2015** se investigaron **138** casos nuevos, de los cuales se radicó **1** recalamación, **0** orientaciones, y **1** coordinación.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas **2** reclamaciones, que sumadas a **138** recibidas hasta el 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de **140** trabajadas.

En el Año Fiscal **2014-2015** se cerraron **27** reclamaciones, quedando la cantidad de **6** reclamaciones activas. El Impacto Económico fue de **\$18,408.07**.

Se realizaron **6** Reuniones Informativas

Número de caso	PSB-15-00127
Asunto	Instalación de servicios
Derecho envuelto	Derecho social de vivienda
Fecha	18 de mayo de 2015
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Que se instalen los servicios

Breve explicación de los hechos y Acción tomada

El ciudadano se comunica con nuestra Oficina, y nos indica que es dueño de un negocio de crianza de ganado de carne, y que lleva alrededor de cinco (5) meses tratando que se le instale el servicio de energía eléctrica en la finca para continuar con su negocio. Personal de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) le informan que no pueden instalarle por alegada falta de acceso. El ciudadano tiene evidencia que indica que eso no es correcto. Luego de múltiples gestiones con la Autoridad de Energía Eléctrica, el ciudadano se logra reunir con personal de la AEE y se procederá a instalarle el servicio.

Número de caso	PSB-15-00089
Asunto	Variación de voltaje
Derecho envuelto	Derecho sociales de vivienda
Fecha	18 de febrero de 2015
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Desea se cambie su contador

Breve explicación de los hechos

El ciudadano visita nuestra Oficina y plantea que tiene problemas en su residencia con el voltaje de Energía Eléctrica. Indica que en ocasiones sube, y en otra baja abruptamente. Nos informa que ha notificado la situación a la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE), pero hasta el momento no han resuelto.

Acción tomada por el Ombudsman

iEn nuestra Oficina, procedimos inmediatamente a realizar una vista ocular en el área donde reside el ciudadano, junto a personal de la AEE, quien acordó investigar para detectar de dónde viene la fluctuación de voltaje.

La AEE determinó que el problema de fluctuación de voltaje es en toda el área, por lo que relocalizará el transformador en el área más accesible, y este nuevo transformador en área de mayor capacidad, por lo que así se resuelve la situación planteada.

Número de caso

PSB-15-00025

Asunto

Cobro indebido

Derecho envuelto

Derechos sociales – vivienda

Fecha

12 de septiembre de 2015

Agencia(s) concernidas

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)

Reclamo del Ciudadano

El ciudadano solicita se investigue la situación, ya que de forma definitiva le dejen de facturar el cobro por alcantarillado. Ciudadano nos plantea que desde hace meses la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) le ha estado cobrando servicio de alcantarillado sin tenerlo. Indica que ha realizado múltiples gestiones en la Agencia, y aún no le han resuelto la situación.

Acción tomada por el Ombudsman

Procedimos a referir la situación a la AAA, y luego de realizar un análisis del caso, determinaron hacer los ajustes pertinentes y cobrarle al ciudadano lo correcto, excluyendo el servicio de alcantarillado.



OMBUDSMAN
1 9 7 7
Gobierno de Puerto Rico

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

**PROCURADURÍA ESPECIALIZADA
EN SISTEMAS DE SEGURIDAD Y BANCOS
DE INFORMACIÓN DEL GOBIERNO**

CASOS	AÑO FISCAL 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	1
Orientaciones	0
Coordinaciones	1
Total de Casos Nuevos	2
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	2
Casos Trabajados	4
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	2
Reclamaciones Cerradas	1
Impacto Económico	\$0.00

En el Año Fiscal **2014-2015** se investigaron **2** casos nuevos, de los cuales se radicó **1** reclamación, y **1** coordinación.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas **2** reclamaciones, que sumadas a **2** las recibidas hasta el 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de **4** trabajadas.

En el Año Fiscal **2014-2015** se cerró **1** reclamación, quedando la cantidad de **2** reclamaciones activas. No hubo impacto económico.



OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

CASOS	AÑO FISCAL 2014-2015
Reclamaciones Recibidas	19
Orientaciones	17
Coordinaciones	3
Total de Casos Nuevos	39
Reclamaciones Activas de Años Anteriores**	22
Casos Trabajados	61
Reclamaciones Activas al 1 de junio de 2015	32
Reclamaciones Cerradas	9
Impacto Económico	\$0.00

En el Año Fiscal **2014-2015** se investigaron **39** casos nuevos, de los cuales se radicaron **19** reclamaciones, **17** orientaciones, y **3** coordinaciones.

A la fecha del 1 de julio de 2014 permanecieron activas **22** reclamaciones, que sumadas a las **39** recibidas hasta el 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de **61** trabajadas.

En el Año Fiscal **2014-2015** se cerraron **9** reclamaciones, quedando la cantidad de **32** reclamaciones activas.

En las Oficinas Regionales del Procurador del Ciudadano se atendieron **51** reclamaciones de pequeños negocios. Se realizaron **118** orientaciones, y se trabajaron **16** coordinaciones. No hubo impacto económico

Durante el Año Fiscal 2014-2015 se recibieron 33 nuevos reglamentos para su revisión, de los cuales 26 culminó el proceso evaluativo, y fueron analizados y avalados 2 reglamentos correspondientes al año anterior. Tenemos constancia de que los tribunales están revisando al menos 2 reglamentos por incumplimiento a las disposiciones de la LFAR.

La Procuraduría de Pequeños Negocios participó en 3 convenciones, donde se orientó y se atendieron los reclamos de los comerciantes. También, se sometieron 20 ponencias a la Asamblea Legislativa en torno a proyectos que tendrían un impacto sobre los pequeños negocios.

CASOS RELEVANTES

Número de caso	PPN-15-00017
Asunto	Requisitos de rociadores a los Centros de Cuido
Derecho envuelto	Derecho económicos empresa
Fecha	24 de octubre de 2014
Agencia(s) concernidas	Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico
Reclamo del comerciante	Eliminar el requisito de rociadores ante impacto en miles de dólares.

Acción tomada por el Ombudsman

En la Procuraduría se citó a una reunión al Cuerpo de Bomberos, la Oficina de Gerencia de Permisos, el Departamento de Familia, y a 4 organizaciones representantes de los centros. En dicha reunión las agencias se comprometieron a trabajar enmiendas al Código, para atemperarlo a la realidad de Puerto Rico. Luego se someterá el borrador del Código para que antes de comenzar el Panel de Revisión requerido por la LFAR, los comerciantes pudieran hacer sus comentarios.

Se acordó que a los centros que están por renovar sus permisos, se le otorgará un permiso condicional por 6 meses. Aquellos que están bajo un permiso condicionado actualmente, se le extendería por 6 meses más. Actualmente, los centros no se están viendo impactados negativamente por dichos requisitos, hasta tanto en el proceso reglamentario se tome en consideración todas sus preocupaciones y posiciones.

Número de caso	PPN-15-0023
Asunto	Cambios en la facturación y cobro
Derecho envuelto	Derecho económico – empresa
Fecha	14 de enero de 2015
Comercio	JDC School Supply
Agencia(s) concernidas	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)
Reclamo del ciudadano	Revertir la tarifa de AEE de su pequeño negocio a residencia.

Acción tomada por el Ombudsman

Se hizo un requerimiento a la AEE, ya que se le cambió la facturación residencial a comercial. Este negocio, dedicado a la venta de artículos escolares, está establecido en parte de la marquesina de la residencial de su propio dueño, por lo cual, se le había aplicado la tarifa residencial. No se le había notificado al comerciante en qué se basaba el cambio. Dicho requerimiento fue dirigido a establecer que se debía volver aplicar la tarifa residencial, por ser el negocio uno que opera 2 o menos cuartos de su residencia para índole comercial, con un consumo de energía menor a los 500MW.

Número de caso	PPN-15-00025
Asunto	Denegación de patente municipal
Derecho envuelto	Derecho económico
Fecha	2 de febrero de 2015
Comercio	Brothers B.B.Q.
Agencia(s) concernidas	Municipio de San Juan
Reclamo del comerciante	Se expidiera la Patente Municipal para poder comenzar sus operaciones.

Acción tomada por el Ombudsman

Este comerciante no había logrado obtener una Patente Municipal para poder operar su negocio. Indicó que hacía unos meses había alquilado el local comercial y que ya tenía todos los permisos en ley para comenzar sus operaciones.

Luego de ver el contrato de arrendamiento y los documentos presentados, se entendió que en este caso no existía lo que se conoce como un negocio en marcha. El comerciante alquiló la propiedad para establecer un negocio distinto y que no está relacionado con el comerciante que previamente operó un negocio en ese mismo local. Por lo cual, se envió una comunicación al Municipio con toda la evidencia necesaria y la posición de la procuraduría, para que atendiera la situación. A esos efectos, de la Oficina de Permisos Municipales se comunicaron para indicar que estaría otorgándole la Patente al comerciante de forma inmediata. En este caso se estaba coartando e impidiendo que un comerciante comenzara a operar y a reflejar ganancias tanto para él, para sus empleados y para el propio gobierno.

REVISIÓN DE REGLAMENTOS

Número	NEG-15-00031
Asunto	Revisión Reglamentaria bajo la Ley 454-2000
Fecha	8 de junio de 2015
Reglamento	Centro Unido de Detallistas, Asociación de Detallistas de Gasolina
Agencia(s) concernidas	Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)
Reclamo del Comerciante	El Reglamento propuesto es opresivo y oneroso para los comercios.

El D.T.O.P. nos sometió la *“Enmienda al Reglamento 6271 para incorporar el procedimiento de la venta del Seguro de Responsabilidad Obligatorio en las Estaciones Oficiales de Inspección de Vehículos de Motor autoriza al cobro de derechos de renovación y a la entrega del correspondiente marbete”*. En el proceso de revisión llevado a cabo con los comentarios de los comerciantes y reuniones con funcionarios del DTOP, logramos flexibilizar el mismo:

- A. Se eliminó el término “venta de seguros” pues le estarían aplicando todas las disposiciones legales que regulan a la industria de seguros a las Estaciones de Inspección, cuando en realidad, en este proceso ellos son cobradores de la prima.
- B. Se eliminó la mordaza que se le quería imponer a los empleados de las estaciones, quienes no podrían tener conversaciones informales con los clientes, pues estarían sujetos a que se les acuse o señale de que están tratando de influenciar en torno al proceso de selección de la compañía de seguro. En el proceso de brindar un servicios es casi 100% seguro que los consumidores preguntes o aclaren sus dudas con el personal del negocio, y este así debe hacerlo.
- C. Se elimina la penalidad de cancelar el permiso para vender marbetes para cualquier violación en la cual incurra el comerciante. Se establecieron multas comenzando en \$50.00 para las diferentes violaciones.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

ESTADÍSTICAS AÑO FISCAL 2014 - 2015

INFORME DE CASOS RECIBIDOS POR AGENCIAS EN EL AÑO FISCAL 2014-2015

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
1	Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	10	77	0	87
2	Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	81	249	0	330
3	Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	26	17	0	43
4	Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuarios	6	3	0	9
5	Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	119	341	0	460
6	Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	3	0	0	3
7	Administración de Corrección	82	45	0	127
8	Administración de Familias y Niños	92	112	0	204
9	Administración de Instituciones Juveniles	1	1	0	2
10	Administración de Rehabilitación Vocacional	9	36	0	45
11	Administración de Seguros de Salud	5	25	0	30
12	Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	2	7	0	9
13	Administración de Tribunales	0	0	27	27
14	Administración de Vivienda Pública	17	89	0	106
15	Administración para el Sustento de Menores	91	184	0	275

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
16	Administración de Servicios Generales	0	1	0	1
17	Administración de Asuntos Energéticos	0	1	0	1
18	Administración de Desarrollo Laboral	0	1	0	1
19	Agencia Estatal para el Manejo de Emergencia y Administración de Desastres	1	1	0	2
20	Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de PR	0	0	17	17
21	Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	21	21
22	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,184	6,607	0	7,791
23	Autoridad de Carreteras y Transportación	15	99	0	114
24	Autoridad de Desperdicios Sólidos	0	3	0	3
25	Autoridad de Edificios Públicos	9	6	0	15
26	Autoridad de Energía Eléctrica	1,424	3,311	0	4,735
27	Autoridad de los Puertos	0	2	0	2
28	Autoridad de Tierras	1	1	0	2
29	Autoridad Metropolitana de Autobuses	7	5	0	12
30	Autoridad de Transporte Marítimo	1	2	0	3
31	Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	3	0	0	3
32	Autoridad de Puerto de las Américas	0	1	0	1

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
33	Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico	0	1	0	1
34	Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	0	2	0	2
35	Comisión Apelativa del Servicio Público	4	38	0	42
36	Comisión de Derechos Civiles	0	3	0	3
37	Comisión Estatal de Elecciones	0	0	2	2
38	Comisión de Servicio Público	13	11	0	24
39	Comisión Industrial	19	263	0	282
40	Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	1	1	0	2
41	Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	2	3	0	5
42	Compañía de Parques Nacionales	1	2	0	3
43	Compañía de Turismo	2	11	0	13
44	Consejo de Educación de Puerto Rico	0	1	0	1
45	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	267	551	0	818
46	Corporación de Empresas y Adiestramiento y Trabajo	0	1	0	1
47	Corporación de las Artes Musicales	1	0	0	1

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
48	Corporación Centro Cardiovascular de Puerto Rico	0	1	0	1
49	Centro Recaudación Ingresos Municipales	0	0	213	213
50	Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	5	10	0	15
51	Cuerpo de Emergencias Médicas	6	1	0	7
52	Departamento de Agricultura	1	4	0	5
53	Departamento de Asuntos del Consumidor	65	190	0	255
54	Departamento de Corrección y Rehabilitación	15	14	0	29
55	Departamento Desarrollo Económico y Comercio	0	1	0	1
56	Departamento de Educación	301	263	0	564
57	Departamento de Estado	18	24	0	42
58	Departamento de Hacienda	188	604	0	792
59	Departamento de Justicia	17	14	0	31
60	Departamento de la Familia	16	81	0	97
61	Departamento de la Vivienda	50	111	0	161
62	Departamento de Recreación y Deportes	2	0	0	2

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
63	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	25	33	0	58
64	Departamento de Salud	72	83	0	155
65	Departamento de Transportación y Obras Públicas	111	369	0	480
66	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	67	219	0	286
67	Entidad Privada	0	0	634	634
68	Gobierno Federal	0	0	63	63
69	Guardia Nacional de Puerto Rico	0	1	0	1
70	Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	8	6	0	14
71	Junta de Calidad Ambiental	20	27	0	47
72	Junta de Confiscaciones	1	2	0	3
73	Junta de Relaciones del Trabajo	1	0	0	1
74	Junta de Planificación	2	6	0	8
75	Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	16	17	0	33
76	Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	3	18	0	21
77	Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos	0	1	0	1

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
78	Junta de Gobierno del Sistema 911	0	1	0	1
79	Lotería de Puerto Rico	2	1	0	3
80	Municipios	0	0	837	837
81	Negociado de Investigaciones Especiales	0	2	0	2
82	Oficina Coordinador General financiamiento Socio-Económico y Autogestión	0	1	0	1
83	Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos	0	3	0	3
84	Oficina de Ética Gubernamental	0	3	0	3
85	Oficina Comisionado de Asuntos Municipales	0	2	0	2
86	Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	1	13	0	14
87	Oficina del Procurador del Paciente	3	36	0	39
88	Oficina de Asuntos de la Juventud	0	2	0	2
89	Oficina de la Procuradora de la Mujer	0	6	0	6
90	Oficina del Comisionado de Seguros	1	23	0	24
91	Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos	3	9	0	12
92	Oficina del Procurador de la Personas Edad Avanzada	6	22	0	28

AGENCIAS		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
93	Oficina del Procurador del Veterano	1	9	0	10
94	Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	0	2	0	2
95	Oficina de Gerencia de Permisos	49	52	0	101
96	Oficina de Gerencia y Presupuesto	3	2	0	5
97	Oficina del Inspector General de Permisos	6	9	0	15
98	Otros	0	0	314	314
99	Policía de Puerto Rico	235	190	0	425
100	Programa de Salud Ambiental	12	26	0	38
101	Rama Judicial	0	0	68	68
102	Telefónica de Puerto Rico	0	0	141	141
103	Universidad de Puerto Rico	9	14	0	23
104	Rama Legislativa	0	0	5	5
105	Registro de la Propiedad	5	18	0	23
106	Registro Demográfico	1	9	0	10
107	Vivienda Pública Privatizada	0	0	12	12
108	Salud Correccional	1	0	0	1
109	Sistema de Retiro de Maestros	54	72	0	126
TOTALES		4,901	14,742	2,354	21,997

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2014-2015

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

	AGENCIAS	Movimiento								TOTAL	
		20	30	40	2	4	6	9	1 año		2 años
		días	días	días	meses	meses	meses	meses			
1	Administración de Corrección	1	0	6	6	20	15	37	44	10	139
2	Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	4	0	0	3	2	0	0	0	0	9
4	Administración de Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
5	Administración de Seguros de Salud	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
6	Administración para el Sustento de Menores	7	1	1	3	3	2	5	1	0	23
7	Administración de Vivienda Pública	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
8	Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	1	5	3	3	10	6	0	1	0	29
9	Administración Familias y Niños	14	1	4	9	16	6	16	7	2	75
10	Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
11	Administración de Recursos Naturales	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
12	Administración Instituciones Juveniles	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
13	Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
14	Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	1	0	1	1	6	2	8	0	0	19
15	Administración de Servicios Médicos	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
16	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	46	17	16	34	60	25	20	3	0	221
17	Autoridad de Carreteras y Transportación	0	0	0	0	2	1	3	7	1	14
18	Autoridad de Edificios Públicos	0	0	1	0	1	0	1	2	0	5
19	Autoridad de Energía Eléctrica	68	25	31	58	66	17	10	0	0	275
20	Autoridad de Tierras	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3
21	Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
22	Autoridad Metropolitana Autobuses	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
23	Comisión de Servicio Público	0	0	1	0	3	1	1	0	0	6
24	Comisión Industrial	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
25	Comisión Apelativa del Servicio Público	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2

	AGENCIAS	Movimiento								TOTAL	
		20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año		2 años
26	Comisión de Seguridad y Protección Pública	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
27	Compañía de Parques Nacionales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
28	Corporación de las Artes Musicales	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
29	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	7	6	5	8	5	3	0	0	0	34
30	Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
31	Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
32	Cuerpo de Emergencias Médicas	1	0	0	1	0	0	2	1	0	5
33	Departamento de Asuntos al Consumidor	6	1	1	0	3	3	3	1	0	18
34	Departamento de Corrección y Rehabilitación	2	0	0	1	4	2	14	17	1	41
35	Departamento de Educación	17	6	8	15	53	41	80	189	190	599
36	Departamento de Estado	1	1	0	0	1	1	1	0	0	5
37	Departamento de Hacienda	10	4	1	3	13	6	8	7	6	58
38	Departamento de Justicia	3	1	0	0	1	0	0	0	0	5
39	Departamento de la Familia	1	1	1	1	4	1	1	3	0	13
40	Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
41	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	4	0	2	2	4	2	5	6	5	30
42	Departamento de Salud	7	3	2	8	14	6	13	7	0	60
43	Departamento de Transportación y Obras Públicas	12	6	1	7	16	10	28	35	2	117
44	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	6	1	1	5	6	0	2	0	0	21
45	Departamento de la Vivienda	11	1	0	10	12	1	15	18	13	81
46	Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
47	Junta de Calidad Ambiental	5	0	2	0	3	2	3	3	2	20
48	Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	0	1	1	1	5	2	2	0	0	12
49	Junta de Relaciones del Trabajo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
51	Lotería de Puerto Rico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
52	Oficina de Asuntos de Seguridad Pública	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

AGENCIAS		Movimiento								TOTAL	
		20	30	40	2	4	6	9	1 año		2 años
		días	días	días	meses	meses	meses	meses			
53	Oficina Coordinador General Financiamiento Socio Económico y Autogestión	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
54	Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
55	Oficina del Comisionado de Seguros	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
56	Oficina del Procurador del Paciente	0	0	0	1	1	0	0	1	0	3
57	Oficina para Mejoramiento Escuelas Públicas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
58	Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	1	1	4	0	0	6
59	Oficina de Gerencia de Permisos	7	3	1	1	5	4	4	0	1	26
60	Oficina del Inspector General de Permisos	0	0	0	1	1	0	2	7	0	11
61	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
62	Registro de la Propiedad	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
63	Registro Demográfico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
64	Policía de Puerto Rico	16	5	4	18	48	22	187	313	80	693
65	Programa de Salud Ambiental	0	0	0	0	1	2	2	0	0	5
66	Salud Correccional	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
67	Sistema de Retiro de Maestros	4	0	0	1	1	2	0	0	0	8
68	Universidad de Puerto Rico	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL		278	90	95	202	399	189	493	677	314	2,737

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2014-2015

DATOS INCLUYEN AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS		Movimiento									TOTAL
		20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
		días	días	días	meses	meses	meses	meses			
1	Administración de Corrección	5	4	3	4	11	11	23	9	4	74
2	Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	8	1	0	0	0	0	0	0	0	9
3	Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	62	15	14	24	32	11	12	2	0	172
4	Administración de Rehabilitación Vocacional	4	1	0	1	3	0	1	0	0	10
5	Administración de Seguros de Salud	3	0	0	3	0	3	0	0	0	9
6	Administración para el Sustento de Menores	46	7	8	10	9	4	5	2	0	91
7	Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	28	7	6	8	9	2	1	1	0	62
8	Administración Familias y Niños	21	6	4	4	20	13	14	7	1	90
9	Administración de Derecho al Trabajo	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
10	Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	1	0	0	0	0	1	2	1	1	6
11	Administración Instituciones Juveniles	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
12	Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	3	2	0	2	1	0	3	0	0	11

AGENCIAS		Movimiento									TOTAL
		20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
		días	días	días	meses	meses	meses	meses			
13	Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	4	2	1	0	4	5	2	0	0	18
14	Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
15	Administración de Vivienda Pública	9	1	2	0	5	2	0	0	0	19
16	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	637	149	100	93	125	34	35	8	1	1,182
17	Autoridad de Carreteras y Transportación	4	0	1	3	3	0	1	0	0	12
18	Autoridad de Edificios Públicos	4	2	0	0	1	0	0	0	0	7
19	Autoridad de Energía Eléctrica	724	213	130	94	106	22	17	0	0	1,306
20	Autoridad de Tierras	0	0	0	2	1	1	0	0	0	4
21	Autoridad de Transporte Marítimo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
22	Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
23	Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
24	Autoridad Metropolitana Autobuses	1	1	0	0	2	2	0	0	0	6

AGENCIAS		Movimiento								TOTAL	
		20	30	40	2	4	6	9	1		2
		días	días	días	meses	meses	meses	meses	año		años
25	Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Adm. de Desastres	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3
26	Comisión de Servicio Público	6	1	0	1	1	1	3	2	0	15
27	Comisión Industrial	16	0	1	2	0	0	0	0	0	19
28	Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
29	Comisión Apelativa del Servicio Público	2	0	1	0	1	0	0	0	0	4
30	Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
31	Compañía de Turismo	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
32	Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
33	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	185	32	11	19	16	3	1	0	0	267
34	Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3
35	Cuerpo de Emergencias Médicas	2	0	1	2	0	1	1	0	0	7
36	Departamento de Agricultura	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

AGENCIAS		Movimiento								TOTAL	
		20	30	40	2	4	6	9	1 año		2 años
		días	días	días	meses	meses	meses	meses			
37	Departamento de Asuntos al Consumidor	31	6	2	4	10	8	5	2	0	68
38	Departamento de Corrección y Rehabilitación	1	1	0	0	4	5	6	9	0	26
39	Departamento de Educación	41	18	15	26	38	37	103	95	227	600
40	Departamento de Estado	7	1	3	2	5	1	2	0	0	21
41	Departamento de Hacienda	72	25	14	14	33	16	7	5	2	188
42	Departamento de Justicia	4	2	1	5	6	7	8	0	0	33
43	Departamento de la Familia	4	0	0	3	4	1	7	0	0	19
44	Departamento de Recreación y Deportes	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
45	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	7	2	1	5	4	0	3	4	3	29
46	Departamento de Salud	12	7	2	7	19	25	24	1	0	97
47	Departamento de Transportación y Obras Públicas	19	8	4	9	17	11	15	3	5	91
48	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	37	5	2	1	12	4	4	0	0	65
49	Departamento de la Vivienda	5	2	3	0	4	1	8	6	1	30
50	Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2

AGENCIAS		Movimiento								TOTAL	
		20	30	40	2	4	6	9	1		2
		días	días	días	meses	meses	meses	meses	año		años
51	Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	2	0	0	3	0	1	0	0	12
52	Instituto de Cultura Puertorriqueña	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
53	Junta de Calidad Ambiental	6	0	0	1	2	0	4	1	1	15
54	Junta de Confiscaciones	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
55	Junta de Planificación	1	0	0	0	2	0	1	0	1	5
56	Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	1	0	4	2	2	1	1	0	0	11
57	Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
58	Lotería de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
59	Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
60	Oficina del Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
61	Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	4	2	3	0	0	9
62	Oficina del Procurador del Paciente	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
63	Oficina de Gerencia de Permisos	8	5	1	9	9	2	0	0	0	34
64	Oficina del Inspector General de Permisos	1	0	1	1	1	0	6	1	0	11

AGENCIAS		Movimiento									TOTAL
		20	30	40	2	4	6	9	1	2	
		días	días	días	meses	meses	meses	meses	año	años	
65	Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos	2	1	0	0	0	0	0	1	0	4
66	Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada	3	0	1	1	0	2	1	0	0	8
67	Oficina del Procurador del Veterano	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
68	Policía de Puerto Rico	38	13	13	8	25	38	110	70	23	338
69	Programa de Salud Ambiental	0	5	0	1	4	3	3	2	0	18
70	Registro de la Propiedad	0	0	1	0	3	3	2	0	0	9
71	Registro Demográfico	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
72	Salud Correccional	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
73	Sistema de Retiro de Maestros	27	2	2	11	5	0	2	1	0	50
74	Universidad de Puerto Rico	5	0	0	0	1	0	1	0	0	7
	TOTAL	2,226	702	555	396	597	317	495	236	271	5,240

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2014 -2015

Derechos		Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos						
	1	Dignidad	0	2	1	3
	2	Igualdad	0	1	2	3
TOTAL			0	3	3	6
Individuales						
	3	Vida	4	7	5	16
	4	Integridad	2	1	0	3
	5	Honor	0	1	1	2
	6	Intimidad	1	0	4	5
	7	Desplazamiento	0	1	2	3
	8	Pensamiento	0	0	0	0
TOTAL			7	10	12	29
Participación						
	9	Comunicación	0	4	61	65
	10	Reunión	0	0	0	0
	11	Asociación	0	0	1	1
	12	Participación	0	0	0	0
TOTAL			0	4	62	66
Económicos						
	13	Propiedad	273	675	340	1288
	14	Empresa	53	119	16	188
TOTAL			326	794	356	1,476

Derechos		Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Económicos						
	13	Propiedad	273	675	340	1288
	14	Empresa	53	119	16	188
TOTAL			326	794	356	1,476
Laborales						
	15	Trabajo	954	869	129	1,952
	16	Sindicación	0	1	1	2
TOTAL			954	870	130	1,954
Sociales						
	17	Educación	39	37	8	84
	18	Cultura	0	0	0	0
	19	Salud	24	111	60	195
	20	Vivienda	2,488	9,584	420	12,492
	21	Medio Ambiente	49	58	68	175
	22	Familia	119	234	10	363
	23	Consumo	13	81	140	234
TOTAL			2,732	10,105	706	13,543
Colectivo						
	24	Menores	13	14	5	32
	25	Tercera Edad	82	247	28	357
	26	Discapacitados	19	47	7	73
	27	Reclusos	0	8	0	8
TOTAL			114	316	40	470
Administrados						
	28	Transparencia	366	1,521	935	2,822
	29	Procedimiento	54	404	64	522
	30	Eficacia	348	714	46	1,108
TOTAL			768	2,639	1,045	4,452
Mujer						
	31	Mujer	0	1	0	1
TOTAL			0	1	0	1
Total de Casos Recibidos			4,901	14,742	2,354	21,997



OMBUDSMAN
— 1977 —
Gobierno de Puerto Rico

LA FIGURA DEL (DE LA) PROCURADOR(A)
DEL CIUDADANO ANTE LA
FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN
(FIO)

RED DE MIGRANTES Y TRATA DE PERSONAS DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN

Como parte del XX Congreso y Asamblea General de la FIO, celebrados en Montevideo, Uruguay en noviembre de 2015, la Red sobre migrantes y Trata de Personas presentó ante la Asamblea General, el Informe sobre el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo del año 2015. Entre los logros significativos se encuentra la realización de la Primera Cumbre sobre Derechos Humanos y Trata de Personas en Bogotá, Colombia en el mes de mayo del presente año. Además, la Coordinadora General de la Red, Hon. Iris M. Ruiz Class, resaltó la Actualización del Diagnóstico de Trata de Personas en la Región Andina, en la cual Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela, trabajaran conjuntamente en la construcción de políticas defensoriales regionales que garantice la atención integral a víctimas sobrevivientes de trata. La Oficina del Procurador del Ciudadano, continuará trabajando en el fortalecimiento de las capacidades institucionales para la atención, orientación y prevención de la trata de personas, así como buscar soluciones y ser una mano amiga de las personas migrantes.

RED DE COMUNICADORES DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN

Como parte del XX Congreso y Asamblea General de la FIO, celebrados en Montevideo, Uruguay en noviembre de 2015, la Red de Comunicadores presentó ante la Asamblea General, el Informe sobre el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo del año 2015. Entre los logros significativos se encuentra la continuación de la realización de la Revista FIO con temas como discapacidad y privados de libertad. Durante el mes de mayo, la red brindó cobertura a la Cumbre Internacional sobre Migrantes y Trata de Personas. Mediante esto, se generó un amplio marco de difusión, tanto con el amplio público asistente estimado en sobre 200 personas, así como la transmisión mediante “streaming” de las discusiones y deliberaciones, que alcanzó un radio internacional de cerca de 7,000 personas en más de 30 países que presenciaron a través de su computadora lo que acontecía en la Cumbre.

También, durante el evento fue resaltada la realización de las entrevistas a los defensores sobre temas de relevancia bajo el programa televisivo sobre derechos humanos, Iberoamérica Habla. La Oficina del Procurador del Ciudadano, continuará trabajando en el fortalecimiento y difusión del trabajo de la Red, así como los trabajos de las instituciones.

RED DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN

Como parte del XX Congreso y Asamblea General de la FIO, celebrados en Montevideo, Uruguay en noviembre de 2015, la Red de Niñez y Adolescencia presentó ante la Asamblea General, el Informe sobre el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo del año 2015. Entre los logros significativos se encuentra la presentación del informe “Los alcances y limitaciones del sistema de inspección laboral en la erradicación del trabajo infantil”. Por otra parte también se enfatizó en la investigación conjunta con la Red sobre Migrantes y Trata de Personas para la construcción de indicadores en materia de niñez y adolescencia no acompañada para la región de Centroamérica y México. La Oficina del Procurador del Ciudadano, continuará trabajando en el fortalecimiento de las capacidades institucionales en temas relacionados a la niñez y adolescencia.



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —