

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO  
GOBIERNO DE PUERTO RICO



**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —

INFORME ANUAL  
2015-2016

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN



**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —

**HON. IRIS MIRIAM RUIZ CLASS**

**PROCURADORA DEL CIUDADANO**

**TRIGÉSIMO NOVENO**

**INFORME ANUAL**

**2015-2016**







HON. ALEJANDRO GARCÍA PADILLA  
GOBERNADOR  
GOBIERNO DE PUERTO RICO





HON. IRIS MIRIAM RUIZ CLASS  
PROCURADORA DEL CIUDADANO

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN



# MENSAJE DE LA PROCURADORA



La Oficina del Procurador del Ciudadano presente su Informe Anual de Logros donde se resalta el compromiso de servicio público de nuestro componente de trabajo, las metas alcanzadas y las proyecciones de nuevas estrategias para adelantar la causa de excelencia en el ente gubernamental.

Al así hacerlo, no sólo cumplimos cabalmente con lo dispuesto en la Ley Habilitadora de presentar ante la Asamblea Legislativa y el señor Gobernador del Gobierno de Puerto Rico, el resumen de la gestión alcanzada en beneficio de nuestro pueblo, sino que cumplimos con el deber moral de transparencia gubernamental.

Este año en particular, conforme a la situación de estrechez económica y fiscal por la que atraviesa nuestra Isla, la Procuraduría enfrentó la imperante necesidad de hacer más con menos y procurar que cada centavo del erario invertido, tuviera una razón fundamental de propiciar una mejor calidad de vida a nuestro Pueblo.

Acometimos esa encomienda con suma responsabilidad e integridad fiscal, donde la prudencia administrativa imperó en todo momento, aun con la reducción en nuestro presupuesto hicimos lo que nos corresponde y en donde participamos de todas las iniciativas presupuestarias en cuanto a disminuir los gastos en las Agencias Gubernamentales.

Aún así, tuvimos que ser vigorosos, enfáticos y determinantes en hacerle frente a la posibilidad de que un organismo de tanta vital trascendencia en el mundo moderno en que vivimos, dejara su espacio público para generar economías presupuestales.

Apoyados con el volumen de la obra realizada, la experiencia internacional acumulada a través de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), las múltiples auditorías de la Oficina del Contralor resaltando la probidad y honestidad de la gestión alcanzada, logramos erigir un muro de contención ante este esfuerzo.

Pero fue la confianza y el respaldo de la familia puertorriqueña y la ciudadanía en general, la que con su apoyo consagró a la Oficina de Procurador del Ciudadano como un ente de meritoria relevancia para asegurar una fiscalización positiva con notables resultados en los servicios públicos.



Por eso, culminamos un año de incesantes logros con la plena satisfacción de haber atravesado una de las mayores pruebas de permanencia social, recibiendo del Pueblo, el encomio, la gratitud y felicitación por la labor realizada.

Como Ombudsman de Puerto Rico y en representación de todo el personal de la Procuraduría, presento el Informe de Logros correspondiente al Año 2015-2016, que testimonia con elocuentes resultados, el sincero juramento de fidelidad para adelantar las causas de Puerto Rico con temple, determinación y compromiso.



**Iris Miriam Ruiz Class**

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN



# 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(as) el requerir la reparación de agravios al gobierno, surge la Oficina del (de la) Procurador(a) 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, Mayagüez, 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 contamos con la Procuraduría de Pequeños Negocios, creada por la Ley Número 454 de 2000, según enmendada, mejor conocida como 'Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio'.

La Procuraduría del Ciudadano no solo trabaja con el apoyo de los(as) facilitadores(as) en las agencias del poder ejecutivo y corporaciones públicas, sino que éstos actúan de enlace con los(as) funcionarios(as) 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 para lograr la encomienda 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.

OO

MM

UU

DD

SS

MM

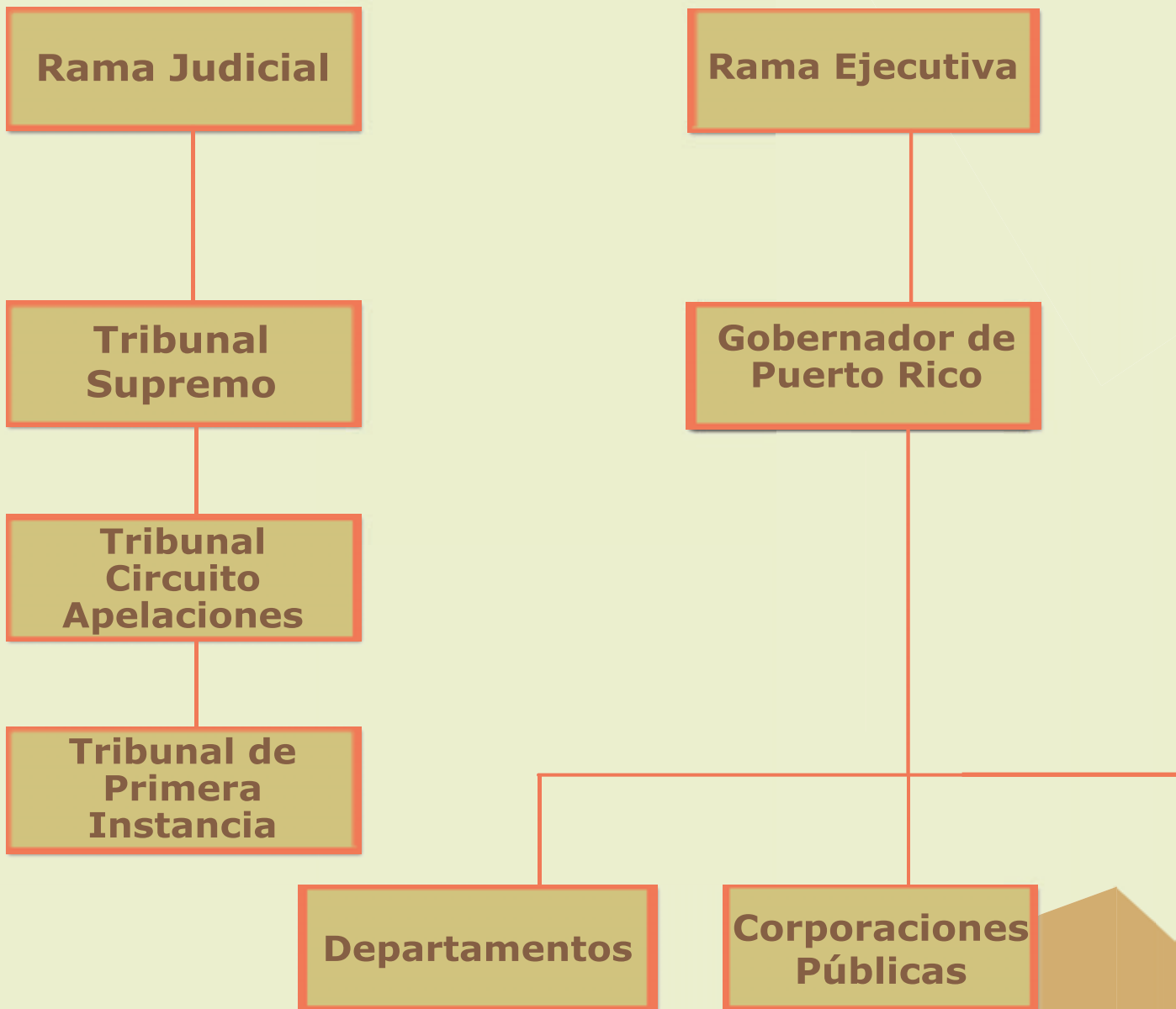
AA

NN

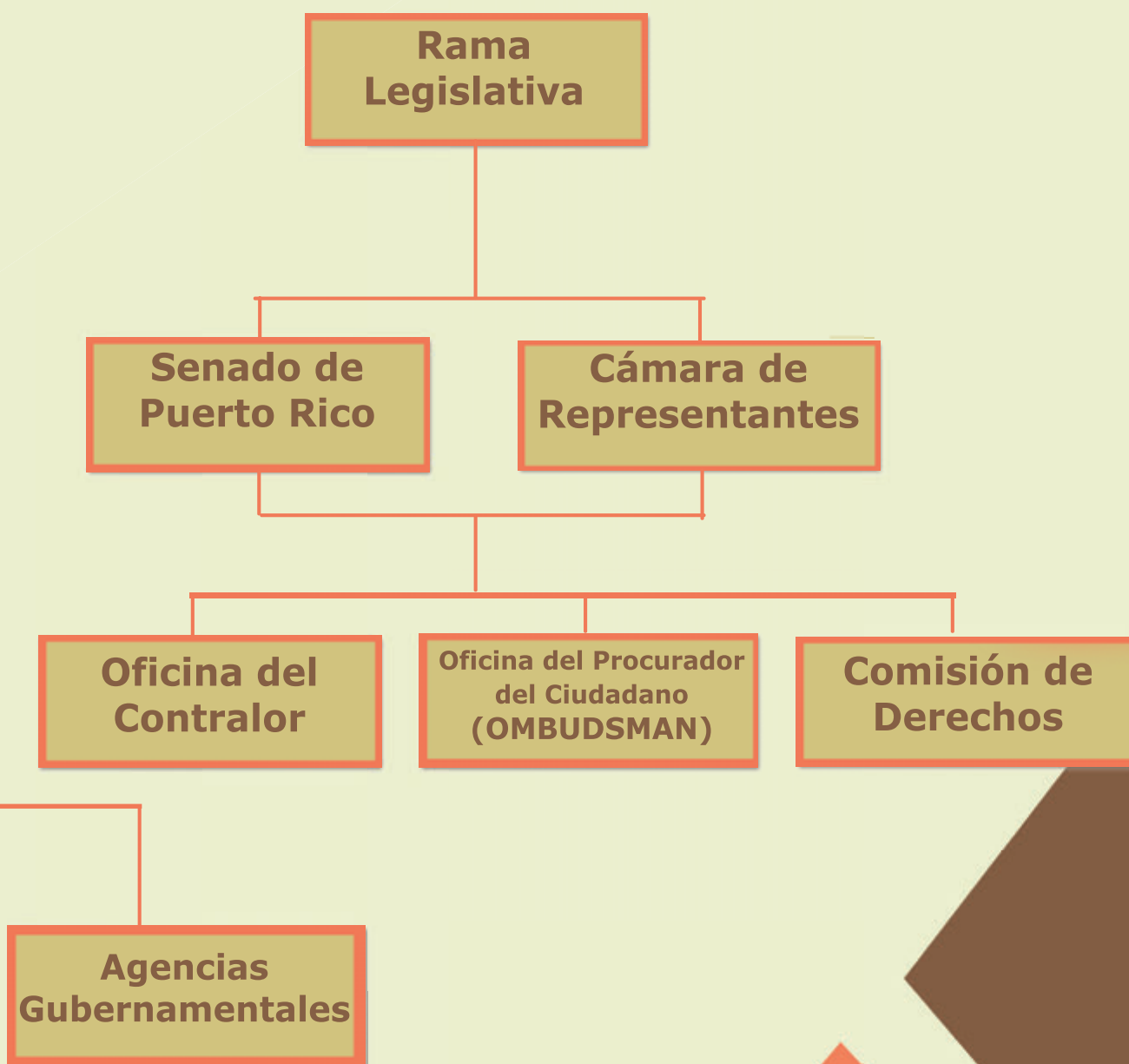


# ESTRUCTURA DEL GOBIERNO

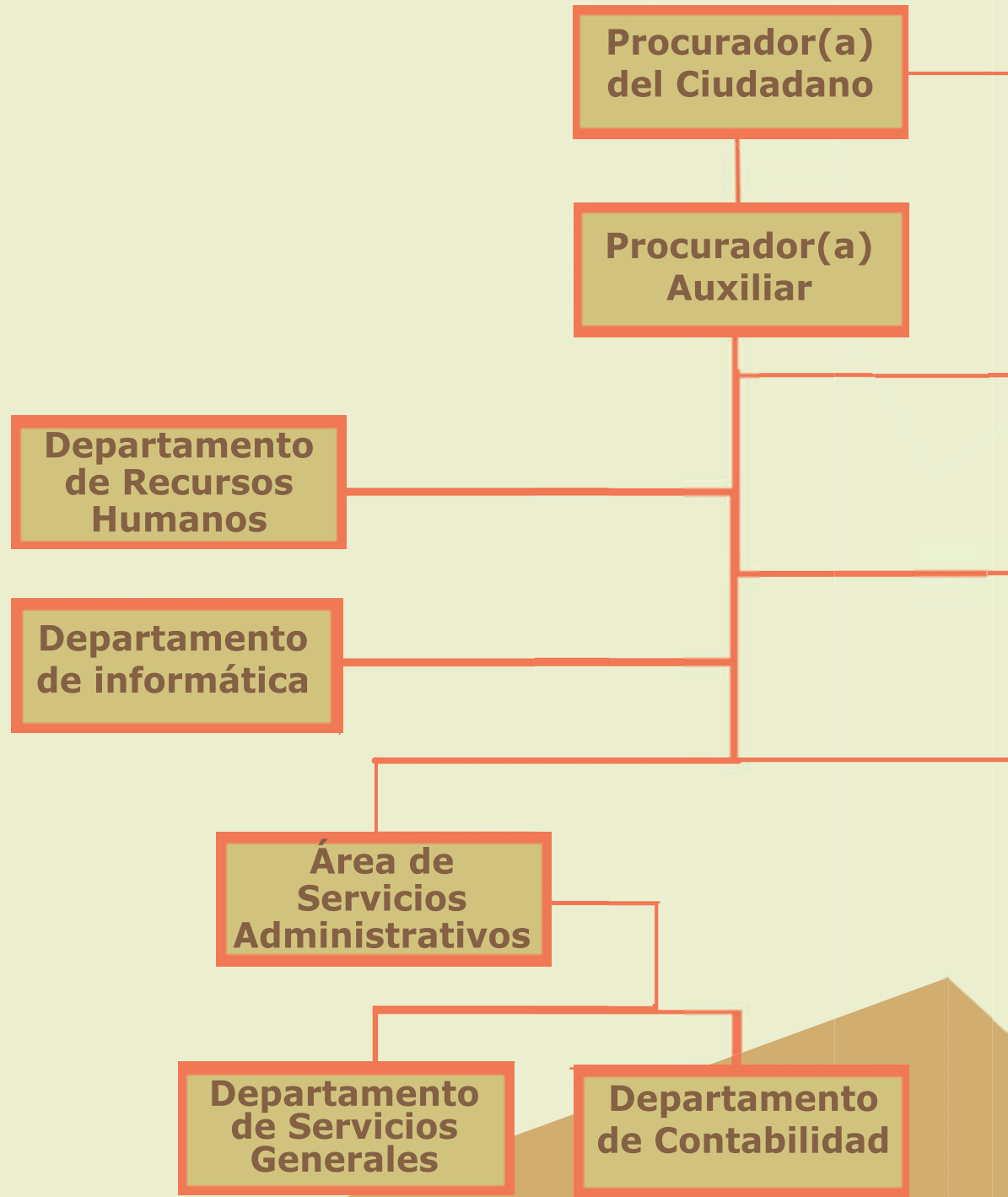
# ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO D



# DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

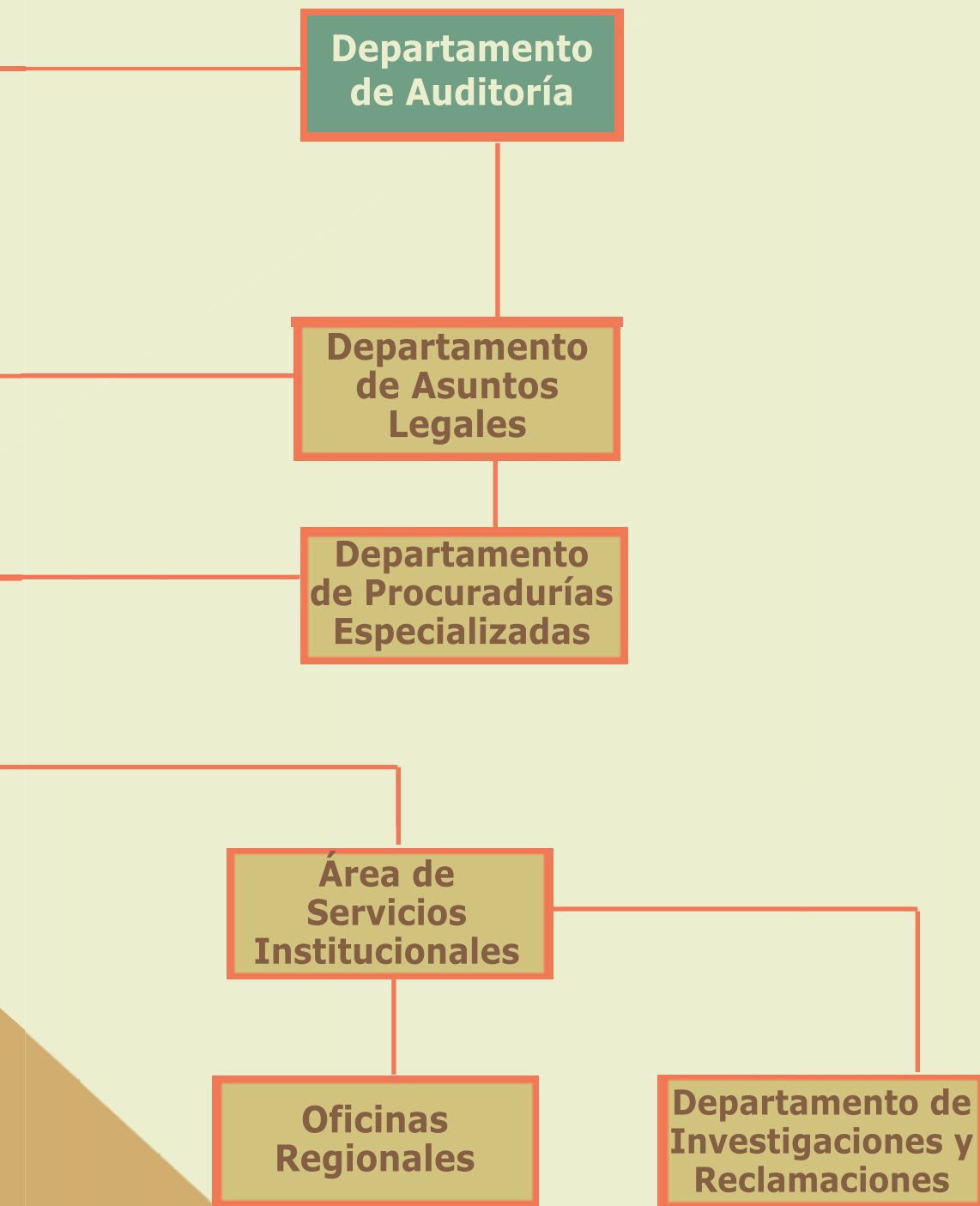


# ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA OFICINA D





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



OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN



# DATOS SIGNIFICATIVOS

Para el año fiscal 2015-2016, se investigaron un total de 17,823 nuevos casos, de los cuales se radicaron 4,123 reclamaciones, 11,327 orientaciones y 2,373 coordinaciones. Estas últimas corresponden a casos gestionados con entidades fuera de nuestra jurisdicción.

## INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2015 -2016

| AGENCIAS |  | Reclamaciones |
|----------|--|---------------|
| 1        | Autoridad de Energía Eléctrica                             | 1,728         |
| 2        | Autoridad de Acueductos y Alcantarillados                  | 933           |
| 3        | Departamento de Educación                                  | 163           |
| 4        | Corporación del Fondo del Seguro del Estado                | 141           |
| 5        | Departamento de Hacienda                                   | 133           |
| 6        | Policía de Puerto Rico                                     | 128           |
| 7        | Administración de Familias y Niños                         | 102           |
| 8        | Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia | 95            |
| 9        | Administración para el Sustento de Menores                 | 74            |
| 10       | Departamento de Transportación y Obras Públicas            | 56            |

**Datos desde 1 de julio 2015 hasta 30 de junio de 2016**

|                                     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| <b>Reclamaciones recibidas</b>      | 4,123         |
| <b>Orientaciones</b>                | 11,327        |
| <b>Coordinaciones</b>               | 2,373         |
| <b>Total de Casos</b>               | <b>17,823</b> |
| <b>Total Reclamaciones cerradas</b> | <b>4,355</b>  |

Al 30 de junio de 2015, permanecieron activas 2,737 reclamaciones, que sumadas a las 4,123 recibidas al 30 de junio de 2015, alcanzaron un total de 6,860 trabajadas; de éstas 4,355 fueron resueltas, quedando así la cantidad de 2,506 reclamaciones activas.

## DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2015- 2016

| AGENCIAS  | Movimiento |         |         |         |         |         |         |       |        | TOTAL |
|---|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|--------|-------|
|   | 20 días    | 30 días | 40 días | 2 meses | 4 meses | 6 meses | 9 meses | 1 año | 2 años |       |
| Policía de Puerto Rico                          | 26         | 2       | 3       | 7       | 22      | 26      | 90      | 302   | 213    | 691   |
| Departamento de Educación                       | 15         | 6       | 5       | 5       | 21      | 15      | 71      | 96    | 253    | 487   |
| Autoridad de Energía Eléctrica                  | 130        | 52      | 28      | 43      | 56      | 28      | 46      | 5     | 0      | 388   |
| Autoridad de Acueductos y Alcantarillados       | 87         | 31      | 19      | 17      | 38      | 22      | 13      | 6     | 0      | 233   |
| Administración de Corrección                    | 0          | 0       | 0       | 2       | 6       | 5       | 16      | 42    | 16     | 87    |
| Departamento de Transportación y Obras Públicas | 8          | 2       | 1       | 1       | 6       | 5       | 11      | 29    | 16     | 79    |
| Administración Familias y Niños                 | 13         | 2       | 2       | 1       | 14      | 4       | 16      | 9     | 3      | 64    |
| Departamento de la Vivienda                     | 3          | 0       | 0       | 0       | 2       | 5       | 17      | 13    | 20     | 60    |
| Departamento de Corrección y Rehabilitación     | 3          | 0       | 0       | 0       | 2       | 7       | 4       | 19    | 6      | 41    |
| Departamento de Hacienda                        | 15         | 0       | 3       | 0       | 2       | 7       | 6       | 3     | 4      | 40    |

## DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2015- 2016

| AGENCIAS |  | Movimiento |      |      |       |       |       |       |       |        | TOTAL |
|----------|--|------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
|          |  | 20         | 30   | 40   | 2     | 4     | 6     | 9     | 1 año | 2 años |       |
|          |  | días       | días | días | meses | meses | meses | meses |       |        |       |
| 1        | Autoridad de Energía Eléctrica                   | 792        | 230  | 133  | 160   | 174   | 71    | 53    | 2     | 0      | 1,615 |
| 2        | Autoridad de Acueductos y Alcantarillados        | 477        | 113  | 72   | 73    | 108   | 42    | 32    | 4     | 0      | 921   |
| 3        | Departamento de Educación                        | 31         | 8    | 7    | 17    | 29    | 22    | 52    | 68    | 41     | 275   |
| 4        | Corporación del Fondo del Seguro del Estado      | 99         | 22   | 4    | 12    | 14    | 9     | 2     | 0     | 0      | 162   |
| 5        | Departamento de Hacienda                         | 29         | 20   | 17   | 23    | 27    | 10    | 14    | 6     | 5      | 151   |
| 6        | Policía de Puerto Rico                           | 15         | 2    | 6    | 6     | 7     | 5     | 14    | 57    | 19     | 131   |
| 7        | Administración Familias y Niños                  | 31         | 14   | 6    | 6     | 30    | 4     | 14    | 8     | 1      | 114   |
| 8        | Departamento de Transportación y Obras Públicas  | 13         | 13   | 2    | 9     | 19    | 8     | 14    | 14    | 2      | 94    |
| 9        | Administración Desarrollo Socioeconómico Familia | 22         | 13   | 10   | 11    | 15    | 10    | 3     | 2     | 0      | 86    |
| 10       | Administración para el Sustento de Menores       | 40         | 5    | 5    | 10    | 8     | 4     | 9     | 3     | 0      | 84    |



# TABLA DE IMPACTO ECONÓMICO

## IMPACTO ECONÓMICO CASOS RECIBIDOS AÑO 2015 -2016

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 (de la) Procurador(a) del Ciudadano a favor de los ciudadanos en su gestión rehabilitadora de sus derechos ante las agencias del gobierno.

Aunque por falta de recursos no podemos asignar un impacto económico a todos los casos, a los que la Oficina pudo determinar, se refleja un aumento significativo de \$5,896,965.62, siendo alrededor del doble en comparación al año fiscal 2014-2015.

| <b>Total de Casos Recibidos Año Fiscal 2015-2016</b> | <b>Impacto Económico</b> |
|--|--------------------------|
| 17,823   | \$12,022,528.53          |

# OFICINAS REGIONALES

ARECIBO

BAYAMÓN

CAGUAS

HUMACAO

MAYAGÜEZ

PONCE

SAN JUAN

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN

# REGIÓN ARECIBO

# OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016

Oficina Regional de Arecibo

Gerente Regional – Wilson Rosales

### DATOS

Se investigaron **2,764** casos nuevos.

De los cuales se radicaron **533** reclamaciones

**1,904** orientaciones

**327** coordinaciones

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **404** reclamaciones que sumadas a las **533** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **937** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **569** reclamaciones, quedando la cantidad de **368** reclamaciones activas.

Se realizaron **46** Reuniones Informativas

**4** Vistas Administrativas

Impacto Económico **\$ 717,649.10**

## CASOS RELEVANTES

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>         | ARE-16-00073  |
| <b>Asunto</b>                 | Beneficio   |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derecho Social - Familia  |
| <b>Fecha</b>                  | 8 de julio de 2016  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Padre e hijo  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Departamento de la Familia / Administración Desarrollo Socioeconómico de Familia            |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Demora en tramitar beneficio de Programa de Ayuda Temporal para Familias necesitadas (TANF) |

### Breve explicación de los hechos

El 8 de julio de 2016, visitó la Oficina de Arecibo un padre de edad avanzada. Éste informó que llevaba realizando gestiones desde agosto de 2014, con relación a la solicitud del beneficio de TANF para su hijo y alegó que sus gestiones le resultaron infructuosas. De acuerdo con la información suministrada por parte de la Oficina Local, el caso estaba pendiente para evaluación por parte de la Junta Médica desde abril de 2015.

### Acción tomada por el Ombudsman

Se procedió, según reglamentación, con el envío de la Notificación de Intervención Inicial del Caso. El día 20 de julio de 2016, se recibió la determinación final, la cual estipuló que el joven recibiría el beneficio de TANF por la cantidad de \$704.00.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Número de caso</b>         | ARE-16-02564   |
| <b>Asunto</b>                 | Cumplimiento de Orden Administrativa #14-002 Protocolo Acceso Personas sin hogar |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derecho Social - Vivienda  |
| <b>Fecha</b>                  | 13 de junio de 2016  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Ciudadano Deambulante  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Policía de Puerto Rico Programa de Vuelta a la Vida                              |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Traslado de residencia   |

### **Breve explicación de los hechos**

El ciudadano acudió a la Procuraduría en la búsqueda de ayuda para su traslado al pueblo de su residencia, Santa Isabel. Éste indicó que fue trasladado al Municipio de Arecibo mediante el Programa de Vuelta a la Vida (Programa de la Policía que ayuda a personas adictas buscando ubicación en un hogar o programa para comenzar tratamiento rehabilitación), pero abandonó el mismo y se encontraba deambulando. En adición, la tarjeta del beneficio del Programa de Asistencia Nutricional se le extravió. Manifestó que realizó gestiones en Departamento de la Familia, Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia de la Región de Arecibo, pero le resultó infructuosa su gestión porque era necesario que realizara el trámite en la oficina Santa Isabel.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

En vista a que alegaba que está desprovisto de recursos y alimentos se procedió con el referido del caso a la Policía de Puerto Rico mediante comunicación telefónica y por fax.

Por tal motivo, se presentó a la Oficina, un Agente en representación del Programa Vuelta a la Vida de la Policía de Puerto Rico, Región de Arecibo. Luego de la entrevista correspondiente con el reclamante,



éste fue transportado al Cuartel de la Policía para la evaluación correspondiente. Posteriormente, la Policía de Puerto Rico informó que el ciudadano fue traslado de Patrulla a Patrulla de Arecibo a Adjunta y de Adjunta a Ponce; por lo que debido a la intervención de la Procuraduría el ciudadano fue ubicado en su comunidad.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>         | ARE-16-00968  |
| <b>Asunto</b>                 | Omisión de Centros de Cuido o de Hogares de Personas de Edad Avanzada     |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derecho Colectivo – Tercera Edad  |
| <b>Fecha</b>                  | 10 de agosto de 2016  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Persona de Edad Avanzada  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Departamento de la Familia Administración de Familias y Niños             |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Demora en Ubicación en Hogar Sustituto para las Personas de Edad Avanzada |

#### **Breve explicación de los hechos**

A través de la Trabajadora Social del Departamento de Salud, en el Centro Médico, fue referido es caso de un paciente de edad avanzada que se encontraba ingresado en Centro Médico desde el 29 de julio de 2015, como consecuencia de un Hematoma Subdural.

El Ciudadano se encontraba encamado y sin criterio médico que justifique su estadía en el Hospital desde el 26 de agosto de 2015, expuesto a una complicación médica por estar en un ambiente hospitalario.

Anterior a esta situación, residía en la Egida Adolfo Martínez en el Municipio de Arecibo, pero le era imposible regresar al lugar, debido a que es requisito ser independiente en sus funciones. El señor se sostiene económicamente de su beneficio del Seguro Social de \$600.00 y del Programa de Asistencia Nutricional de \$134.00.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

En vista a lo informado, funcionarios de la Procuraduría se comunicaron con la Supervisora de Adultos del Departamento de la Familia, Local de Arecibo, y ésta informó que el caso fue recibido en dicha región el 31 de agosto de 2015, y sometido a Nivel Central el 1 de septiembre de ese mismo año. Luego de múltiples gestiones, el ciudadano fue ubicado en el Hogar Emmanuel Aging Center en Camuy.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Número de caso</b>         | ARE-16-02053   |
| <b>Asunto</b>                 | Demora en tramitar solicitud de Compensación por daños Catastróficos |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derechos Económicos de Propiedad                                     |
| <b>Fecha</b>                  | 28 de marzo de 2016  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Joven madre  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Departamento de Justicia   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Pago por compensación  |

### **Breve explicación de los hechos**

La Ciudadana visitó la Procuraduría y alegó que mediante Resolución notificada el 9 de octubre de 2015, se le informó que se autoriza el pago de compensaciones por pérdida de ingreso por la cantidad de \$4,261.00. A pesar de las gestiones realizadas no habían emitido el pago correspondiente.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

En vista a la situación de la ciudadana, luego de varios correos electrónicos se recibió la comunicación de la Oficina del Secretario de Justicia, área de Compensación a Víctimas del Departamento de Justicia, indicando que el caso en cuestión era uno de los casos a estos fondos. Recientemente fueron liberados y se mantuvo el seguimiento y se trabajó con prontitud. El 23 de mayo de 2016,

División de Compensaciones a Víctimas y Testigo en el Departamento de Justicia, notificó que el cheque fue recibido en sus oficinas y sería enviado a la dirección provista por la ciudadana.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>         | ARE-16-00892  |
| <b>Asunto</b>                 | Dilación en asignar trabajador I – Programa de Educación Especial |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derecho Social - Educación  |
| <b>Fecha</b>                  | 28 de septiembre de 2016  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Madre 38 años   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Departamento de Educación   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Tramitar alegada dilación en asignar personal educativo           |

#### **Breve explicación de los hechos**

La Ciudadana expuso ante la Procuraduría que su hija de 12 años estudiante del Programa de Acción tomada por el Ombudsman Educación Especial en la Escuela José G. Padilla de Vega Baja. Alegaba que la niña no ha podido asistir a la escuela, debido a que no han asignado el/la Trabajador(a) I que le asista en su movilidad, alimentación y aseo. Para el 2 de septiembre de 2015, asistió a una reunión de Conciliación y, como le fue requerido, el 3 de septiembre entregó a Nivel Central la Solicitud de Remedio Provisional. La madre ya había agotado todos los recursos a su alcance para su hija y logró que recibiera las terapias, pero le urgía regresar a sus estudios.

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

A base de los estatutos reglamentarios en la Oficina del Ombudsman se procedió con el envío del Requerimiento de Información al Departamento. Del trámite realizado surgió la contestación por parte del Departamento de Educación indicando que se aprobó el servicio el 30 de septiembre de 2015. Luego de esto, la ciudadana seleccionó el T1 y el Remedio Provisional con la Asistente para su hija y una vez presentó los documentos pertinentes se firmó el contrato.

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN

# REGIÓN BAYAMÓN



## CASOS RELEVANTES

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>         | BAY-16-00337  |
| <b>Asunto</b>                 | Ciudadana recibió factura de \$ 4,811.83 por alegadamente dos (2) años de servicio estimados. |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derechos Sociales de Vivienda   |
| <b>Fecha</b>                  | 7 de agosto de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Mujer de la Tercera Edad  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)  |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Transferencias de deudas  |

### Breve explicación de los hechos

Se presentó la ciudadana alegando que solicitó objetar la factura en la Autoridad de Energía de Eléctrica (AEE) bajo la Ley Núm. 33 que vencía el 7 de agosto de 2015, por la cantidad de \$4,811.83, ya que la consideró excesiva y abusivo el cobro emitido el 14 junio con fecha de vencimiento del 27 julio de 2015, para recibir el pago total de esta cantidad. La ciudadana informó que el representante de Servicio al Cliente de la AEE, no le permitió formalizar su reclamo, u objetar el mismo. Que solicito hablar con un supervisor(a) de turno y éste le reafirmó la decisión de su empleado, indicándole que no le tomaría la reclamación que por lo tanto debía pagar.

### Acción tomada por el Ombudsman

De inmediato la OPC intervino al detallarse la negación de la AEE de atender el reclamo, lo cual constituyó una violación al derecho establecido en la Ley Núm. 33 del 27 de junio de 1985, según enmendada, así como de las disposiciones de la Ley Núm. 272, para evitar cobros de más de seis meses cuando la razón para la facturación estimada, no estaba ocasionada por la abonada.



Se logró la reevaluación de la cuenta. La AEE, emitió determinación a favor de la ciudadana, ajustando la cuenta de \$4,648.52 a \$1,033.05, equivalente a un ajuste en crédito de \$3,615.47. Además, se logró flexibilizar un plan de pago o saldar el balance pendiente a discreción de la ciudadana.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>         | BAY- 16-00521   |
| <b>Asunto</b>                 | Tarjeta del Programa de Asistencia Nutricional (PAN)                  |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derechos Sociales de Vivienda   |
| <b>Fecha</b>                  | 2 de septiembre de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Madre, jefa de familia con cuatro menores a cargo                     |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)     |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Programas de ayudas federales- destinados a la asistencia nutricional |

#### **Breve explicación de los hechos**

La ciudadana visito a la Oficina de Bayamón III de la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF), para reclamar que no tenía fondos disponibles en su tarjeta de alimentos. Le informaron que el caso había sido cerrado por no haber acudido a la revisión. La próxima fecha hábil en calendario para atenderla era dos meses más tarde, con cuatro menores a cargo.

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

Se realizó el reclamo a la ADSEF Central que el derecho a la protección social de familias necesitadas, fuera trabajado efectivamente, para lograr la restitución de beneficios de ley y programas federales vigentes, en circunstancias de trámites administrativos irregulares, que como ésta no había recibido la notificación de revisión de la local.



Se le proporcionó la cita el mismo mes, para brindarle los beneficios y se le otorgaron 5 cajas de alimentos para subsanar la necesidad temporal de la familia.

|  |   |              |
|--|---|--------------|
| <b>Número de caso</b>                  | BAY-16-01850  | BAY-15-03088 |
| <b>Asunto</b>                          | Falta de corresponder al ajuste de cuenta, acordado en reclamo previo, luego de la relocalización del contador y recibo de carta de cobro por deuda por la cantidad \$17,233.34 |              |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derecho Social - vivienda   |              |
| <b>Fecha</b>                           | 30 de marzo de 2016   |              |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Mujer de la Zona Rural  |              |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)  |              |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Ajuste de cuenta  |              |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> |   |              |

Reclamante alegó que en la reclamación anterior a la expuesta a saber la Núm. BAY-15-03088, que la agencia determinó relocalizar la acometida ya que la tubería transcurría por un terreno agrícola y frecuentemente se originaban salideros de agua. La AAA le había asegurado que luego de la relocalización del contador se trabajaría con el ajuste correspondiente a la cuenta. Sin embargo, luego de transcurridos doce (12) meses no se había recibido comunicación de la agencia sobre ajuste alguno. En su lugar la AAA, había completado la baja de servicio y la remoción de contador. Luego de un año, recibió carta de una agencia de cobro cobrando la cantidad de \$17,233.34.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

Se radicó una reclamación con las alegaciones de la ciudadana y la evidencia del caso anterior. Luego de varios seguimientos el contador fue instalado en la nueva acometida, la cuenta ajustada por la cantidad de \$15,745.69 quedando balance pendiente de pago \$1,487.65, logrando la reconexión del servicio y plan de pago.

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>          | BAY-16-01834  |
| <b>Asunto</b>                  | Salidero recurrente de agua potable frente a la casa y no es atendido |
| <b>Derecho envuelto</b>        | Derechos Social de Vivienda   |
| <b>Fecha</b>                   | 29 de marzo de 2016   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>  | Hombre de edad avanzada   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>  | Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)                       |
| <b>Reclamo de la ciudadano</b> | Salideros de agua   |

### **Breve explicación de los hechos**

El ciudadano había reportado un salidero recurrente frente a su residencia a través de la querellas AAA: 51486724 / 51550804 / 51713404. Debido a la corriente persistente de agua, existía una capa de limo que ocasionaba que los carros resbalaran representando peligro para la seguridad de los vecinos de la comunidad y accidentes de los conductores que transitaban por el lugar.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

Se radicó una reclamación y luego de varios seguimientos el salidero fue localizado y reparado, permanentemente.

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>          | BAY-16-01159  |
| <b>Asunto</b>                  | Desde octubre del año 2014, estaban esperando que el Departamento de la Vivienda les entregara las escrituras de sus residencias a los (as) beneficiarios(as) del proyecto de interés social, Comunidad Brisas de Corea de Bayamón. |
| <b>Derecho envuelto</b>        | Derecho Social de Vivienda  |
| <b>Fecha</b>                   | 2 de diciembre de 2015  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>  | Portavoz de Residentes de la Comunidad Brisas de Corea  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>  | Fideicomiso de Comunidades Especiales del Departamento de la Vivienda   |
| <b>Reclamo de la ciudadana</b> | Dilación en atender asuntos administrativos   |

#### **Breve explicación de los hechos**

A finales del mes de Octubre de 2014, le fueron entregadas las llaves de sus residencias por parte del Departamento de la Vivienda y el Fideicomiso de Comunidades Especiales, pero no así las escrituras de compraventa.

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

Se radicó reclamación y luego de varios seguimientos el 2 de febrero de 2016, los residentes recibieron sus escrituras según solicitado.

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Número de caso</b>          | BAY-14-01391   |
| <b>Asunto</b>                  | Construir barrera para la mitigación de contaminación por ruido  |
| <b>Derecho envuelto</b>        | Derecho Individual - Vida y Seguridad  |
| <b>Fecha</b>                   | 13 noviembre de 2013   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>  | Ciudadano  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>  | Autoridad de Carreteras y Transportación, (ACT)  |
| <b>Reclamo de la ciudadana</b> | Incumplimiento con las disposiciones de subasta para la construcción de barrera de atenuación del ruido en la Urbanización Los Almendros en Bayamón. |

### **Breve explicación de los hechos**

El ciudadano manifiesta, quien fungía como Presidente de la Asociación de Residentes de la Urb. Los Almendros en Bayamón desde el año 1999, reclamaba el cumplimiento con las disposiciones del contrato de subasta emitida por la ACT, que disponía la construcción de una barrera contra el sonido producido por los transeúntes de la carretera estatal.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

Se procedió a radicar el reclamo. Luego de innumerables reclamos de documentación, interpelaciones con funcionarios de varias administraciones de gobierno, la situación fue resuelta con un impacto económico de \$650,000.00. La construcción dependió de los recursos económicos disponibles en la agencia y de las necesidades más urgentes de construcción de carreteras, reemplazos de puentes, seguridad de tránsito y demás facilidades de transportación en toda la Isla. Lamentablemente, la situación fiscal de la ACT afectó la programación de estos proyectos.

Tuvieron que realizar ajustes presupuestarios y estableciendo controles para poder cumplir con los compromisos básicos y lograr encaminar la estabilidad de las finanzas públicas. Por consiguiente, el programa de construcción de barreras de atenuación se ha visto afectado temporalmente. Se logró que el poder público, descargado por la ACT adoptaran medidas adecuadas destinadas a prevención y cumplimiento de la cláusulas contractuales y en particular una política de seguridad pública y de control de las principales situaciones de riesgos, especialmente frente a los accidentes naturales y frente a los accidentes en carreteras e identificaron otras alternativas de financiamiento para la construcción de las barreras en acuerdo con la Administración Federal de Carreteras en el Estado de la Florida.

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN



# REGIÓN CAGUAS

# OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 - 30 DE JUNIO DE 2016

Oficina Regional de Caguas  
Gerente Regional - Nilsa Vázquez

### DATOS

Se investigaron **2,121** casos nuevos.

De los cuales se radicaron       **744** reclamaciones  
  **1,186** orientaciones  
  **191** coordinaciones

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **410** reclamaciones que sumadas a las **744** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **1,154** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **739** reclamaciones, quedando la cantidad de **415** reclamaciones activas.

Se realizaron                           **21** Reuniones Informativas  
  **1** Vistas Administrativas

Impacto Económico   **\$ 79,239.11**



## CASOS RELEVANTES

|  |  |
|--|--|
| <b>Número de caso</b>                  | CAG-16-00276   |
| <b>Asunto</b>                          | Solicitud de Hogar para Paciente   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derecho de los Administrados de Transparencia                              |
| <b>Fecha</b>                           | 17 de agosto de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Madre en Representación de su Hijo   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Administración de Familias y Niños (ADFAN), Hospital Menonita y Tribunales |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | La ciudadana solicitó se atendiera su solicitud de Hogar Sustituto         |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> |  |

Ciudadana reclamó se atendiera su solicitud de Hogar Sustituto presentada ante ADFAN para su hijo que se encontraba hacia ocho (8) meses postrado en cama con múltiples condiciones de salud, incluyendo HIV y Hepatitis y conectado a máquinas para sobrevivencia en el Hospital de Menonitas. Indicó que el Hospital Menonita hacia gestiones legales para obligarla a llevarse a su hijo del Hospital por estar dado de alta, la ciudadana se encontraba citada en el tribunal y ella no podía cuidarlo en su casa.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

Se le requirió un Hogar Sustituto a la agencia quien indicaba que conforme a su reglamentación no podía ubicar a ninguna persona con condiciones de Hepatitis por representar un peligro para el resto de la población por lo que no tramitó la solicitud. Realizamos gestiones con el Hospital de Menonita, quien a su vez indicaba que el ciudadano afectado estaba dado de alta y que permanecer en el Hospital comprometía más aún la salud del paciente.

Planteamos a ADFAN la interpretación del Reglamento, en cuanto a cláusulas de excepción que permitían a la agencia ubicarlo en un Hogar sustituto, ya que el paciente no representaba peligro alguno por estar encamado y con maquinaria para la vida y se le requirió la ubicación. Finalmente se logró la ubicación permanente en un Hogar, donde vivió por los próximos tres meses antes de fallecer. La gestión de ubicación en Hogar se notificó al Tribunal logrando que se archivara el caso que el Hospital Menonita llevó contra la ciudadana.

|  |   |
|--|---|
| <b>Número de caso</b>                  | CAG-15-01771 y otros relacionados por Iniciativa Propia   |
| <b>Asunto</b>                          | Insuficiencia en Contestación a Reclamo   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derecho de Administrados-Transparencia  |
| <b>Fecha</b>                           | 13 de febrero de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Ciudadana Pequeño Comerciante   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Municipio de Cayey, Departamento Familia, ASES, APS Healthcare (es la compañía contratada por ASES para ofrecer los servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias a los suscriptores del Seguro de Salud del Gobierno, Policía de Puerto Rico y Tribunales.)  |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Acción de agencias ante su Derecho a la Propiedad   |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | Ciudadana indicó que su negocio era uno de alquiler de apartamentos, por lo cual se tramitó y culminó una gestión de desahucio. Que la persona desahuciada ubicó las pertenencias que le fueron removidas frente a la propiedad a manera de campamento y vivía allí con perros, gatos y pájaros, sin servicios básicos, ni baño alguno. Que había agotado todos los recursos con diferentes agencias para remover al ciudadano desahuciado y que las agencias en vez ubicarle, actuaban en favor del desahuciado llevándole agua, hielo, alimentos estufa de gas, e incluso beneficios de gobierno. |

## Acción tomada por el Ombudsman

Se realizó una inspección ocular, gestiones con agencias y coordinaciones con el Municipio. Se sirvió de enlace entre el ciudadano y las agencias, se realizaron reuniones inter-agenciales presididas por Ombudsman por Orden del Tribunal de Guayama.

Se le requirió a ASSMCA pruebas médicas al ciudadano, ya que tanto esa agencia como el Departamento de la Vivienda negaban jurisdicción para entrar a atender el caso. Se logró identificar alternativas de vivienda y el pago de renta con fondos de ASSMCA resolviendo el problema del ciudadano. Se coordinó para que el Municipio de Cayey le llevara la mudanza, logrando mudar a un hogar seguro al ciudadano, también conseguimos resolver la situación planteada por la ciudadana comerciante en protección a su derecho de gozar de la propiedad obtenida legítimamente.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>         | CAG-16-00231  |
| <b>Asunto</b>                 | Omisión en Programas de Protección de Familias de escasos recursos  |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derecho Social de Familia   |
| <b>Fecha</b>                  | 10 de agosto de 2015  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Persona de Edad Avanzada  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Municipio de Arroyo, Departamento de la Familia, y Fundación Dorada |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Ayuda para techar su residencia                                     |

**Breve explicación de los hechos**

La Procuraduría investigó un caso reseñado en el Periódico de Circulación General, Primera Hora, de un ciudadano de 74 años viviendo en extrema pobreza, sin alimentos, con varias condiciones de salud, que vivía en una casa parcialmente techada, no tenía techo en cocina, ni baño, con conexiones de electricidad expuestas a la intemperie, sin estufa, con nevera dañada, sin lavadora y sin familiares que le cuiden, sin atención médica y con medicamentos expirados.

**Acción tomada por el Ombudsman**

Se realizó una coordinación con el Alcalde y empleados de Obras Públicas Municipal, quienes alegaban haber atendido la situación anteriormente y que el ciudadano no aceptaba la ayuda. En la coordinación, la Oficina del Procurador del Ciudadano sirvió como mediador y se dió el seguimiento hasta lograr que el municipio mejorara la infraestructura, no sólo del techo, sino de baño, cocina, alrededores, empañetado, pintura interior y exterior. Se requirió al Departamento de la Familia que investigara el caso, solicitando los servicios de Alimentos, de cama de posiciones y referidos a médicos

y se coordinó limpieza para la casa con voluntarios y con la Fundación Dorada un auspicio para entrega de nevera, estufa, lavadora y gabinete proveyendo calidad de vida al ciudadano.

|  |   |
|--|---|
| <b>Número de caso</b>                  | CAG-15-02486  |
| <b>Asunto</b>                          | Facturación estimada  |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derecho Social de Vivienda  |
| <b>Fecha</b>                           | 7 de mayo de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Persona sola Mujer de Edad Avanzada   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)  |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Facturación estimada  |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | Ciudadana recibió factura de energía eléctrica por la cantidad de \$6,174.00. Se personó a la agencia y le indicaron que era un ajuste por facturas estimadas y no le orientaron. |

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

Orientaron a la ciudadana en la Procuraduría sobre el proceso de la Ley 272, su derecho a reclamo de crédito por facturas estimadas. Requirieron a la AEE el ajuste, ante su alegación de contador no visible. Se le probó a la agencia el acceso al contador y el incumplimiento con el procedimiento de notificación escrita, lo cual es notificado antes de facturar. Se le ajustó la cuenta a \$518.00.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Número de caso</b>         | CAG-16-01495   |
| <b>Asunto</b>                 | Denegación en Cubiertas de Medicamentos  |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derecho Social a la Salud  |
| <b>Fecha</b>                  | 16 de marzo de 2016  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Ciudadano Paciente de Cáncer   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Administración de Seguros de Salud (ASES),<br>Procurador del Paciente y Médico en Hospital HIMA Caguas |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Solicitud de Autorización para Medicamentos y Quimioterapias   |

### **Breve explicación de los hechos**

Ciudadano llevaba más de un mes solicitando y realizando gestiones para la autorización de un medicamento costoso y necesario para su tratamiento, así como autorización para quimioterapias, empeorando su salud cada día sin el tratamiento necesario. Indicaban que habían realizado múltiples gestiones con su plan médico con Procurador del Paciente, Procurador de Personas de Edad Avanzada y con la Oficina del Gobernador, sin haber resuelto la situación de los medicamentos necesarios.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

Funcionarios del Ombudsman, visitaron al ciudadano. Realizaron coordinaciones con sus médicos y con plan médico Molina Health Care para solicitar reconsideración. Gestionaron que el médico realizara recomendación más específica para la consideración de ASES. Logrando que se aprobara rápidamente y sin mayor dilación el medicamento necesario y los tratamientos de Quimioterapias solicitadas.

# REGIÓN HUMACAO



# OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016

Oficina Regional de Humacao  
Gerente Regional – Evelyn Cruz

### DATOS

Se investigaron **1,770** casos nuevos.

De los cuales se radicaron **477** reclamaciones

**1,148** orientaciones

**145** coordinaciones

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **167** reclamaciones que sumadas a las **477** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **644** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **460** reclamaciones, quedando la cantidad de **184** reclamaciones activas.

Se realizaron **137** Reuniones Informativas

**22** Vistas Administrativas

Impacto Económico **\$ 606,803.83**



## CASOS RELEVANTES

|  |   |
|--|---|
| <b>Número de caso</b>                  | HUM-16-01494  |
| <b>Asunto</b>                          | Dilación en proveer copia de expediente médico      |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derechos Administrados -Transparencia               |
| <b>Fecha</b>                           | 26 de abril de 2016                                 |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Ciudadano   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Administración de Servicios Médicos de P.R.         |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | El ciudadano reclama copia de su expediente médico. |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> |   |

El ciudadano, residente del Municipio de Las Piedras desde el 21 de septiembre de 2015, solicitó a la Sección de Suministros de Información Médico del Departamento de Manejo de Información de Salud, copia de su expediente para continuar su tratamiento de Ortopedia, sin lograr resultados positivos.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

Se realizó el referido a la Administración de Servicios Médicos de P.R.; la agencia informó que por llevar más de Diez (10) años el expediente se encontraba inactivo, éstos son relocalizados fuera de la institución. La agencia subcontrata una compañía para custodiar dichos expedientes. Luego de la intervención de la Procuraduría del Ciudadano la solicitud fue trabajada y el ciudadano obtuvo su expediente.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>         | HUM-16-01116  |
| <b>Asunto</b>                 | Atención médica, Rehabilitación de la vivienda, Servicio de Ama de Llaves                           |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derechos Social - Salud   |
| <b>Fecha</b>                  | 17 de febrero de 2016   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Familia   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Oficina del Procurador del Paciente, Municipio de Ceiba   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Mejor calidad de vida para su familia y tratamiento médico para su hija con necesidades especiales. |

#### **Breve explicación de los hechos**

La Procuraduría del Ciudadano intervino con este caso, a través de un reportaje televisivo que le hicieran a una madre soltera con cinco hijos. Aquí se expuso la situación que confronta con problemas de cuidado médico para su hija paciente de cáncer entre otras complicaciones de salud que no le permiten su movilidad. Además, reside en una casa desocupada con problemas estructurales la cual pertenece a una ciudadana que voluntariamente sin recibir compensación alguna le ha permitido vive en la misma.

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

La Procuraduría realizó una visita de campo al hogar de la ciudadana. Se realizó una reunión con el alcalde del Municipio de Ceiba, el cual otorgó la cantidad de \$15,000.00 para la reconstrucción del techo de la casa. La comunidad logró que una organización sin fines de lucro otorgara la mano de obra de forma gratuita. En cuanto a la situación de la condición médica; se refirió a la Oficina del Procurador del Paciente, con el fin de garantizar los servicios médicos en el hogar por ser paciente encamada y no contar con servicios de transportación adecuados.

El Municipio de Ceiba otorgó los servicio de ama de llaves para garantizar una mejor calidad de vida al núcleo familiar.

|  |   |
|--|---|
| <b>Número de caso</b>                  | HUM-16-00383  |
| <b>Asunto</b>                          | Dilación en el nombramiento de maestra de educación especial para salón contenido   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derechos Social –Educación  |
| <b>Fecha</b>                           | 24 de agosto de 2015  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Envejeciente  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Estudiantes con necesidades especiales  |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Recibir una educación de igualdad y trato digno para los estudiantes de salón contenido.  |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | La madre de un estudiante de educación especial que comenzó a cursar el séptimo grado informó que ocho (8) estudiantes aún no comenzado el curso escolar por la falta de la maestra para su salón contenido. Estos niños fueron diagnosticados con problemas específicos de aprendizaje lo cual impide que sean incorporados en un salón hogar regular. |

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

Funcionarios de la Procuraduría establecieron comunicación con la directora de la escuela para indagar en la situación presentada. El Departamento de Educación notificó que debido a la renuncia de la maestra de salón contenido; en el sistema continuaba activo dicho puesto y hasta que el mismo fuese liberado la contratación del nuevo recurso sería difícil. Luego de constantes seguimientos a la agencia en el 21 de septiembre el nuevo recurso comenzó sus labores académicas y los ocho (8) estudiantes tuvieron su primer día de clases.

|  |   |
|--|---|
| <b>Número de caso</b>                  | HUM-16-01300  |
| <b>Asunto</b>                          | Dilación en atender asunto relacionado a contaminación de aire                                    |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derechos Social - Medio Ambiente  |
| <b>Fecha</b>                           | 14 de febrero de 2016   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Comunidad   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Junta de Calidad Ambiental  |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Atención a la emanaciones de gases en su comunidad  |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | Ciudadano informa que su comunidad confronta múltiples problemas respiratorios en los residentes. |

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

La Procuraduría interpeló a la Junta de Calidad Ambiental, la cual presentó un informe donde certificó que de las inspecciones realizadas la compañía cumplió con la reglamentación vigente sobre contaminación atmosférica. En entrevista con ciudadanos afectados, éstos confirmaron que las emanaciones estaban controladas.

|  |  |
|--|--|
| <b>Número de caso</b>                  | HUM-16-00279   |
| <b>Asunto</b>                          | Rembolso de finanzas   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derechos Económico - Propiedad   |
| <b>Fecha</b>                           | 7 de agosto de 2015  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Ciudadano  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Departamento de Recursos Naturales y Ambientales   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Devolución de dinero   |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | Ciudadano informa haber pagado la cantidad de \$1,600.00 por el pago de fianza como parte del recogido de desperdicios sólidos de una actividad realizada en el Balneario de Luquillo. |

## Acción tomada por el Ombudsman

La Procuraduría interpeló a la Junta de Calidad Ambiental la cual presentó un informe donde certificó que de las inspecciones realizadas la compañía cumplió con la reglamentación vigente sobre contaminación atmosférica. En entrevista con ciudadanos afectados, estos confirmaron que las emanaciones estaban controladas.

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN

# REGIÓN MAYAGÜEZ

# OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016

Oficina Regional de Mayagüez  
Gerente Regional – Gerardo Díaz

### DATOS

Se investigaron **3,127** casos nuevos.

De los cuales se radicaron **806** reclamaciones

**2,029** orientaciones

**292** coordinaciones

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **440** reclamaciones que sumadas a las **806** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **1,246** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **801** reclamaciones, quedando la cantidad de **445** reclamaciones activas.

Se realizaron **52** Reuniones Informativas

Impacto Económico **\$ 894,590.25**



## CASOS RELEVANTES

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Número de caso</b>         | MAY-16-00335 / MAY-16-00338  |
| <b>Asunto</b>                 | Poda de Árbol  |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derecho social de Medio Ambiente   |
| <b>Fecha</b>                  | 7 de agosto de 2015  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Comunidad del Barrio Poza en San Sebastián   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) y Municipio de San Sebastián  |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Demora de la Autoridad de Energía Eléctrica y la Oficina de Manejo de Emergencias del Municipio de San Sebastián en podar un árbol podrido, que representaba situación de peligro para los residentes y transeúntes. |

### Breve explicación de los hechos

Residentes de la carretera 497 km 8.4 en el Barrio Poza en San Sebastián solicitaron a Autoridad de Energía Eléctrica y la Oficina de Manejo de Emergencias del Municipio de San Sebastián podar un árbol de mangó podrido que representa una situación de peligro para los residentes del área. Sin embargo, su petición no fue atendida.

### Acción tomada por el Ombudsman

El 7 de agosto de 2015, residentes del Barrio Poza en San Sebastián visitó la Oficina solicitando la intervención con la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) y la Oficina de Manejo de Emergencias del Municipio de San Sebastián, alegando la demora de éstos en atender su petición para la poda de un árbol de mangó podrido. Conforme a la evidencia provista la Oficina de Manejo de Emergencias Municipal mediante comunicación del 7 de mayo de 2015, solicitó a la AEE asistencia para atender la situación, ya que no contaban con

el equipo necesario para realizar el trabajo. En base a lo anterior, se inició la comunicación con la Oficina Técnica Regional de AEE, pero no existían notas registradas en el sistema sobre dicho reclamo y/o visita del personal de la Autoridad, por lo que se procedieron a generar el correspondiente número de orden. En respuesta al reclamo funcionarios de la Autoridad visitaron el lugar y encontraron que el árbol mantenía una distancia de despejo de aproximadamente diez (10) pies de la línea de distribución primaria. Ante ello recomendaron que la Oficina de Manejo de Emergencias evaluara la situación y de necesitar la asistencia de la AEE lo notificaran para coordinar. Esta información se ofreció a los reclamantes y al Director de la Oficina de Manejo de Emergencias Municipal quienes alegaron que la AEE se negaba a proveer la asistencia requerida. Ante ello funcionarios de la Procuraduría coordinaron una Inspección Ocular donde estuvo presente personal de la AEE, de la Oficina de Manejo de Emergencias y los residentes afectados. Como resultado de la inspección, la AEE despejó el área y la Oficina de Manejo de Emergencias Municipal cortó el árbol en un 50%. Para el 20 de agosto de 2015, se culminó la intervención.

|  |   |
|--|---|
| <b>Número de caso</b>                  | MAY-16-01054  |
| <b>Asunto</b>                          | Servicio deficiente y repavimentación   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derecho social de la vivienda   |
| <b>Fecha</b>                           | 22 de octubre de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Ciudadano   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) y Municipio de San Sebastián  |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Demora de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en culminar proyecto de mejoras en el sector donde reside.   |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | El Ciudadano reclamó que en el sector donde reside en la carretera 451 km 4.2 Sector Abrahonda en el Barrio Cibao en San Sebastián el servicio de agua potable era deficiente motivo por el cual la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados inició trabajos de mejoras. Sin embargo, los mismos no se culminaron agravando la deficiencia en el servicio y dejando la vía que da acceso a la comunidad intransitable. |

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

El 22 de octubre de 2015, mediante correo electrónico residente en el Sector Abrahonda del Barrio Cibao San Sebastián, solicitó la intervención de la Procuraduría, ya que desde hace varios años el sector es uno de servicio deficiente, razón por la cual la AAA inició un proyecto de renovación de línea. Sin embargo, hacía alrededor de tres meses que los trabajos se habían interrumpido y el camino de acceso para los residentes se encontraba intransitable. Funcionarios del Ombudsman realizaron una inspección ocular junto a personal de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y la Oficina de Manejo de Emergencias del Municipio de San Sebastián. Como resultado de la misma el personal de la Autoridad no pudo indicar

que reiniciarían los trabajos del proyecto. El Municipio mejorara el acceso al área para eventualmente repavimentar. También suplieron con más frecuencia a la comunidad con camiones cisterna. Se mantuvo el seguimiento en el caso y posteriormente la AAA reinició los trabajos el 5 de febrero de 2016. Se indagó con la AAA la posibilidad de conceder a los abonados ajuste en sus facturas por ser área de servicio deficiente, aprobándose un ajuste de un 25% desde enero a julio de 2016, fecha en que se estima culminen los trabajos. Además, personal de la AAA informó que los Municipios de San Sebastián y Lares, aceptaron asfaltar, cada cual su jurisdicción. Se coordinó nueva inspección ocular confirmando el inicio de los trabajos. Se mantuvo en seguimiento hasta el 16 de marzo de 2016, cuando finalizaron trabajos mejorando el servicio.

|  |   |
|--|---|
| <b>Número de caso</b>                  | MAY-15-00953 / MAY-16-00248   |
| <b>Asunto</b>                          | Descarga de aguas   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derecho social de medio ambiente  |
| <b>Fecha</b>                           | 3 de agosto de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Ciudadano   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) y Programa de Salud Ambiental   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Demora investigar y corregir descarga de aguas  |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | El ciudadano reside en el Barrio La Plata en el Municipio de Lajas, informa que desde el mes de octubre de 2014, solicita a la AAA y al Programa de Salud Ambiental que investigue y corrija la procedencia del desborde de aguas en el lugar donde reside. |

## Acción tomada por el Ombudsman

La Oficina del Ombudsman coordinó una inspección ocular en conjunto con personal Programa de Salud Ambiental y de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados. En dicha Inspección se realizaron las pruebas correspondientes y se encontró que el agua contenía cloro, por lo que el personal de la AAA quedó en realizar otros trabajos para determinar la procedencia del desborde. Se inició la intervención con la AAA y en respuesta se informó que en varias ocasiones personal de Operaciones de la AAA visitó el sector y no encontró salidero oculto ni se detectó presencia de salidero de agua en la infraestructura del sector. No obstante, por constantes averías en la carretera #427 de dicho sector a consecuencia del deterioro de la tubería, se recomendó la renovación del tubo de 4", los trabajos que se realizaron durante el mes de septiembre de 2015. A su vez, se detectó situación de mal uso de toma de agua la que sería referida a PRANF para investigación. Una vez culminados los trabajos, corroboraron con el reclamante que cesó el desborde de aguas.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>         | MAY-16-02483  |
| <b>Asunto</b>                 | Falta de Pago   |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derecho económico de Empresa  |
| <b>Fecha</b>                  | 21 de abril de 2016   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Ciudadana   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Departamento de Educación (DE)  |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Dilación del Departamento de Educación en emitir el pago por servicios prestados. |

### **Breve explicación de los hechos**

La ciudadana, Presidenta de una Corporación que ofrece servicios bajo el Programa de Remedio Provisional ubicada en el Municipio de Cabo Rojo, informó que tienen varios contratos de servicio con el Departamento de Educación para estudiantes del Programa de Educación Especial y reclama el pago por los mismos. Al momento de solicitar la intervención del Ombudsman, la agencia le adeudaban las facturas correspondientes a los meses de enero 2016, (\$9,845.00), febrero 2016 (\$16,400.00), y marzo 2016 (\$16,860.00), lo que afectaba la operación del Centro, por ende, los servicios a recibir los estudiantes de Educación Especial.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

Funcionarios de la Oficina del Procurador del Ciudadano presentaron el reclamo a la agencia. Como respuesta preliminar informaron que la reclamación esta trabajada en el sistema y que estaba en espera que el Departamento de Hacienda emitiera un número de cheque. Posteriormente, requirieron que se agilizará el pago. Para el 4 de mayo de 2015, la ciudadana recibió los pagos correspondientes a los meses de enero y febrero de 2016.

La factura del mes de marzo de 2016, fue aprobada y aún se encontraban en el periodo de los 30 días para emitir el pago, conforme a lo establecido en el Manual Operacional del Procedimiento de Querellas y Remedio Provisional. Una vez confirmado con la reclamante el recibo del pago, culminó la intervención.

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN



# REGIÓN PONCE

# OFICINA REGIONAL DE PONCE

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016

Oficina Regional de Ponce  
Gerente Regional – Daphne Espendez

### DATOS

Se investigaron **3,410** casos nuevos.

De los cuales se radicaron       **538** reclamaciones  
  **1,870** orientaciones  
  **1,002** coordinaciones

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **408** reclamaciones que sumadas a las **538** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **946** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016** se cerraron **603** reclamaciones, quedando la cantidad de **343** reclamaciones activas.

Se realizaron                               **193** Reuniones Informativas

Impacto Económico   **\$ 1,668,298.10**

## CASOS RELEVANTES

|                               |                                  |
|-------------------------------|----------------------------------|
| <b>Número de caso</b>         | PON-16-01895                     |
| <b>Asunto</b>                 | Dilación en pagar reintegro      |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derechos Económicos de Propiedad |
| <b>Fecha</b>                  | 9 de febrero de 2016             |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Contribuyente                    |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Departamento de Hacienda         |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Solicitó el pago de su reintegro |

### **Breve explicación de los hechos**

Alegó que en abril 2015, radicó la planilla de contribución sobre ingresos correspondiente al año contributivo 2014, y le adeudaban el pago de reintegro.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

Como resultado de la intervención de la Procuraduría, la Agencia trabajó la planilla, y el 26 de febrero de 2016, tramitó al contribuyente el reintegro por la cantidad de \$14,474.00, más los intereses generados.

|  |  |
|--|--|
| <b>Número de caso</b>                  | PON-16-00349   |
| <b>Asunto</b>                          | Dilación en informar resultado de investigación por facturas estimadas   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derecho Social de Vivienda   |
| <b>Fecha</b>                           | 10 de agosto de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Ciudadano  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Autoridad de Energía Eléctrica, (AEE)  |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Se le informe el resultado de la investigación solicitada  |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | Alegó que para el mes de abril de 2015, recibió una factura estimada ascendente a la cantidad de \$20,805.23, lo que consideró sumamente excesivo y procedió a objetarla inmediatamente bajo la Ley Número 33. |

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

Se radicó la reclamación y el 19 de agosto de 2015, la Agencia sometió un informe en donde establecían que habían realizado ajustes a la cuenta por la cantidad de \$15,859.55, ya que los estimados eran por encima del consumo real del ciudadano, quedando en un balance pendiente de pago por la cantidad de \$4,945.68, con el que la reclamante estuvo de acuerdo.

|  |   |
|--|---|
| <b>Número de caso</b>                  | Pon-16-01053  |
| <b>Asunto</b>                          | Alegado servicio deficiente de agua   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derecho social de vivienda  |
| <b>Fecha</b>                           | 22 de octubre de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Comunidad Magueyes de 500 ciudadanos aproximadamente  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Tener servicio de agua potable  |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | La Comunidad alegó que el servicio de agua potable es deficiente y a pesar de las múltiples gestiones realizadas con la Agencia no le solucionan el problema. |

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

Se radicó la reclamación y como resultado el 30 de noviembre de 2015, repararon la tubería central para beneficio de toda la comunidad.

|  |  |
|--|--|
| <b>Número de caso</b>                  | PON-16-00330   |
| <b>Asunto</b>                          | Dilación en tramitar pago de liquidación global a beneficiario   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derechos Laborales- Trabajo  |
| <b>Fecha</b>                           | 6 de agosto de 2015  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Ciudadano  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Administración de Corrección   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Solicita el pago de la liquidación a beneficiaria menor de edad  |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | Alega la Viuda que la Agencia incurrió en dilación en pagar los beneficios que le correspondían a su hija desde el 2013. |

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

Se radicó la reclamación ante la Agencia y el 9 de noviembre de 2015, por lo cual sometieron un informe con el desglose de pagos a favor de la menor, ascendente a la cantidad de \$5,694.83.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>         | PON-16-01076  |
| <b>Asunto</b>                 | Tramitar documentos de Pagaré saldo de Hipoteca               |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derecho Administrado de Transparencia                         |
| <b>Fecha</b>                  | 26 de octubre de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Ciudadano   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Sistema de Retiro de Maestros                                 |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Se le entregue el documento de pagare de saldo de la Hipoteca |

#### **Breve explicación de los hechos**

Solicita nuestra intervención, ya que su esposa había fallecido en el año 1982. Había sido maestra y dejó un pagaré de saldo de su hipoteca. No fue hasta el 3 de diciembre de 2007, que el reclamante tuvo conocimiento, mediante comunicación del SRM, en donde le informaban que tenían en su poder un pagaré por la cantidad de \$18,000.00, que debió ser entregado al reclamante en el momento en que se saldó la hipoteca.

El reclamante alegó que había realizado múltiples gestiones telefónicas con la Agencia en solicitud de que le tramitaran dicho documento

### **Acción tomada por el Ombudsman**

Radizamos inmediatamente la reclamación y el 10 de noviembre de 2015, la Agencia nos sometió el correspondiente informe, en donde establecían que le habían enviado el pagaré y la escritura de la residencia al reclamante.

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN



# REGIÓN SAN JUAN

# OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016

Oficina Regional de San Juan  
Gerente Regional – Juan C. Machicote

### DATOS

Se investigaron **1,975** casos nuevos.

De los cuales se radicaron **558** reclamaciones

**1,349** orientaciones

**68** coordinaciones

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **492** reclamaciones que sumadas a las **558** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **1,050** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **609** reclamaciones, quedando la cantidad de **441** reclamaciones activas.

Se realizaron **11** Reuniones Informativas

**65** Vistas Administrativas

Impacto Económico **\$ 2,700,278.48**

## CASOS RELEVANTES

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Número de caso</b>         | SJU-16-00025   |
| <b>Asunto</b>                 | Ajuste en la cuenta retroactivo Ley Núm. 272   |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derechos sociales de vivienda  |
| <b>Fecha</b>                  | 6 de julio de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Ciudadano  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | El ciudadano solicita que la Autoridad de Energía Eléctrica, proceda a ajustarle la cuenta, debido a que le estuvieron facturando por estimado |

### **Breve explicación de los hechos**

El ciudadano nos plantea que la autoridad le está facturando estimado, cuando su contador se encuentra accesible. Alega que recibió una factura corregida por la cantidad de \$2,671.10 dólares.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

Luego de transcurrir varios meses, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Ciudadano, la agencia procedió a ajustarle la cuenta al Sr. Wendell Villanueva Reyes, por la cantidad de \$2,106.00 dólares, quedando un balance pendiente de \$565.00 dólares.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Número de caso</b>         | SJU-16-0109  |
| <b>Asunto</b>                 | Pago por concepto de cuidado   |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derechos Económico -Propiedad  |
| <b>Fecha</b>                  | 16 de julio de 2015  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Ciudadana  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Administración de Familias y Niños   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Ciudadana solicita que la Administración de Familias y Niños (ADFAN), proceda a emitir el pago, por concepto de cuidado de cuatro (4) pacientes de la Tercera Edad |

**Breve explicación de los hechos**

La ciudadana nos plantea que ADFAN, le adeuda el pago por concepto de cuidado de los meses de marzo a junio de 2015.

**Acción tomada por el Ombudsman**

Luego de transcurrir varios meses, ante la intervención y el seguimiento de la Procuraduría, la agencia emite el pago, por la cantidad \$6,559.00 dólares

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>         | SJU-16-00159  |
| <b>Asunto</b>                 | Pago por concepto de Servicios  |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derechos Económico -Empresa   |
| <b>Fecha</b>                  | 23 de julio de 2015   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Ciudadano   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Departamento de Educación (DE)  |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Solicita que el Departamento de Educación (DE), proceda a emitir el pago por concepto de Servicios Profesionales. |

## Breve explicación de los hechos

La ciudadana alegaba que el Departamento, le adeudaba el pago por concepto de servicios profesionales de la factura del mes de abril de 2015, por la cantidad de \$194,398.00 dólares.

## Acción tomada por el Ombudsman

Luego de transcurrir un mes, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, el Departamento de Educación, emitió el pago, por la cantidad \$194,398 dólares.

|  |  |
|--|--|
| <b>Número de caso</b>                  | SJU-16-01468   |
| <b>Asunto</b>                          | Pago de incentivo de energía verde   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derechos Económico / Empresa   |
| <b>Fecha</b>                           | 14 de marzo de 2016  |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b>          | Ciudadano  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Oficina Estatal de Política Pública Energética   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>           | Solicita que se proceda con el pago de incentivo de energía verde  |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | El ciudadano solicita que la Oficina Estatal de Política Pública Energética, proceda a emitir el pago por concepto del incentivo de energía. Alega que le adeudan la cantidad de \$34,000 dólares. |

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

Luego de transcurrir varios meses, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Ciudadano, la Oficina Estatal de Política Pública, emitió el pago al Sr. Sigfredo Rivera Nieves, encargado del Fideicomiso La Familia, por la cantidad \$34,000 dólares.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Número de caso</b>         | SJU-16-01267   |
| <b>Asunto</b>                 | Pago de incentivo de energía verde   |
| <b>Derecho envuelto</b>       | Derechos Sociales - Vivienda   |
| <b>Fecha</b>                  | 8 de febrero de 2016   |
| <b>Persona(s) afectada(s)</b> | Magdamari Dávila Vallecillo  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b> | Autoridad de Energía Eléctrica   |
| <b>Reclamo del ciudadano</b>  | Ciudadana solicita un ajuste retroactivo en su cuenta mediante la Ley Número 272 |

**Breve explicación de los hechos**

La ciudadana solicita que la Autoridad de Energía Eléctrica, proceda a ajustar su cuenta, ya que le han facturado estimado desde el año 2012 al 2015.

**Acción tomada por el Ombudsman**

Luego de transcurrir varios meses, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina del (de la) Procurador(a) del Ciudadano, la Autoridad de Energía Eléctrica, según la Ley Número 272, procede a ajustar la cuenta, por la cantidad de \$1,280.00 dólares.

# OFICINA CENTRAL

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016

Oficina Central  
Gerente Regional – Gisela Ortíz

### DATOS

Se investigaron **27** casos nuevos.

|                            |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| De los cuales se radicaron | <b>7</b> reclamaciones  |
|                            | <b>16</b> orientaciones |
|                            | <b>4</b> coordinaciones |

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **18** reclamaciones que sumadas a las **7** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **25** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **10** reclamaciones, quedando la cantidad de **15** reclamaciones activas.

|               |                                 |
|---------------|---------------------------------|
| Se realizaron | <b>1</b> Reuniones Informativas |
|---------------|---------------------------------|



# DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES & RECLAMACIONES

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016

Oficina Central  
Gerente Regional – Gisela Ortíz

### DATOS

Se investigaron **15** casos nuevos.

De los cuales se radicaron

- 6** reclamaciones
- 4** orientaciones
- 5** coordinaciones

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **9** reclamaciones que sumadas a las **6** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **15** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **14** reclamaciones, quedando la cantidad de **1** reclamación activa.

Se realizaron **1** Reuniones Informativas

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN

# PROCURADURIAS ESPECIALIZADAS

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN



**PROCURADURÍA ESPECIALIZADA  
EN ASUNTOS AMBIENTALES**

# PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS AMBIENTALES

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016

### DATOS

Se investigaron **89** casos nuevos.

De los cuales se radicaron **4** reclamaciones

**3** coordinaciones

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **30** reclamaciones que sumadas a las **4** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **34** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **15** reclamaciones, quedando la cantidad de **19** reclamaciones activas.

# PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS ENÉRGÉTICOS E HIDROLÓGICOS

# PROCURADURÍA ESPECIALIZADA EN ASUNTOS ENERGÉTICOS E HIDROLÓGICOS

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016

### DATOS

Se investigaron **89** casos nuevos.

De los cuales se radicaron **23** reclamaciones

**65** orientaciones

**1** coordinación

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **6** reclamaciones que sumadas a las **23** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **29** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **21** reclamaciones, quedando la cantidad de **8** reclamaciones activas.

Se realizaron **2** Reuniones informativas





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

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

**INFORME ANUAL  
AÑO FISCAL 2015-2016  
1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016**

**DATOS**

Se investigaron **5** casos nuevos.

De los cuales se radicaron **2** orientaciones  
**3** coordinaciones

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **2** reclamaciones que sumadas a las **0** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **2** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **2** reclamaciones, quedando la cantidad de **0** reclamaciones activas.

# PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

# PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

## INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2015-2016 1 DE JULIO DE 2015 – 30 DE JUNIO DE 2016

### DATOS

Se investigaron **20** casos nuevos.

De los cuales se radicaron **10** reclamaciones  
**7** orientaciones  
**3** coordinaciones

A la fecha del **1 de julio de 2015**, permanecieron activas **32** reclamaciones que sumadas a las **10** recibidas hasta el **30 de junio de 2016**, alcanzaron un total de **42** trabajadas en el Año Fiscal **2015-2016**.

En el Año Fiscal **2015-2016**, se cerraron **17** reclamaciones, quedando la cantidad de **25** reclamaciones activas.

Impacto Económico \$ **16,260.40**

## REGLAMENTOS

1. Propuesta de Reglamento para la implantación de la Contribución en lugar de Impuestos  
*Comisión de Energía de Puerto Rico*
2. Reglamento sobre alternativa de pago por servicios Licenciados en Puerto Rico  
*Departamento de Hacienda*
3. Reglamento para la instalación y uso de Cinturón de Seguridad, del Asiento Protector y para establecer los requisitos para solicitar el Certificado de Exención  
*Departamento de Transportación y Obras Públicas*
4. Reglamento sobre Certificaciones, Cargos Anuales y Planes Operacionales de Compañía de Servicio Eléctrico en Puerto Rico  
*Comisión de Energía de Puerto Rico*
5. Reglamento para la Certificación de Pymes  
*Compañía de Comercio y Exportación*
6. Reglamento del Cuerpo de acceso al Sistema DAVID  
*Departamento de Transportación y Obras Públicas*
7. Proyecto de Reglamento de Mecánico Registrado  
*Departamento de Asuntos del Consumidor*
8. Proyecto de Reglamento de Pesador Público  
*Departamento de Asuntos del Consumidor*

9. Borrador Reglamento Consolidados sobre Octanaje y Contenido de Plomo, Ajuste por Temperatura en Combustible y Vehículos, Tanques utilizados como Medida de Transporte

*Departamento de Asuntos del Consumidor*

10. Reglamento de Procedimientos, Criterios y Parámetros para la Comprobación de Aparatos de Pesar o Medir, sus Especificaciones, Tolerancias y Reglas

*Departamento de Asuntos del Consumidor*

11. Reglamento para el Proceso de Compostaje

*Junta de Calidad Ambiental*

12. Reglamento de Estándares de Calidad de Agua de Puerto Rico

*Junta de Calidad Ambiental*

13. Reglamento de Programa Child Care

*Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez*

14. Reglamento para la Instalación de Desfibriladores Externos Automáticos en Estacionamiento Públicos y Privados

*Departamento de Salud*

15. Reglamento para la Imposición de Multas

*Departamento de Asuntos del Consumidor*

16. Reglamento sobre Tarjeta de Regalo

*Departamento de Asuntos del Consumidor*

17. Reglamento para el Manejo y Disposición de los Desperdicios Biométricos Regulados

*Junta de Calidad Ambiental*

18. Reglamento para Ascensores y Equipos Relacionados

*Departamento del Trabajo y Recursos Humanos*

19. Reglamento para Calderas y Recipientes a Presión

*Departamento del Trabajo y Recursos Humanos*

20. Reglamento para la Operación de los Establecimientos dedicados al Almacenamiento, Venta, Distribución y Manufactura de Productos Farmacéuticos de uso Médicos Veterinario

*Departamento de Salud*

21. Reglamento para Agentes de Viajes y Mayoristas de Viajes y Excursiones y sus Procedimientos

*Compañía de Turismo*

22. Enmienda al Reglamento 8490, para la expedición, renovación, duplicado, cambio de categoría de nombre y cambio por reciprocidad de la tarjeta de identificación y certificado de licencia de conducir

*Departamento de Transportación y Obras Públicas*

23. Código de Edificación de Puerto Rico

*Oficina de Gerencia de Permisos*

24. Reglamento sobre los Servicios de Red de Transporte

*Departamento de Transportación y Obras Públicas*

25. Reglamento para regular el disfrute del Periodo de Tomar Alimentos, Compensación, y la Expedición de Permisos para Autorizar que el mismo se pueda efectuar entre la Segunda y Tercera Hora consecutiva de trabajo el cual deroga el Reglamento Número 4334

*Departamento del Trabajo y Recursos Humanos*



27. Reglamento para establecer el Procedimiento para la Certificación de Negocios creados por Jóvenes Empresarios y para la Otorgación de Acuerdos Especiales para la creación de Empresas Jóvenes a tenor con la Ley Número 34 de 7 de agosto de 2014

*Compañía de Comercio y Exportación*

28. Reglamento de las Industrias y Grupos Creativos y el Otorgamiento de la Certificación de Registro

*Compañía de Comercio y Exportación*

29. Reglamento para el Manejo y Acceso a los Estudios de Impacto Regional recibidos para Revisión de la Compañía de Comercio y Exportación

*Compañía de Comercio y Exportación*

30. Reglamento para Establecer los Criterios de Uso y Disposición del Fondo Especial del Programa de Incentivos de Incubadora de Negocios en el Gobierno de Puerto Rico

*Compañía de Comercio y Exportación*

31. Propuesto Reglamento sobre Servicios de Corredores de Transporte, Porteadores por Contrato y de Operaciones de Empresas de Red Digital de Transporte

*Comisión de Servicio Público*

32. Reglamento para la Implementación y Ejecución de la Ley Número 41 de 2016

*Departamento de Transportación y Obras Públicas*

33. Reglamento de Adquisiciones, Subastas y Administración de Contratos

*Departamento de Transportación y Obras Públicas*

34. Reglamento de Recursos Humanos

*Departamento del Trabajo y Recursos Humanos*



35. Reglamento para Regular y Fiscalizar las Disposiciones de la Ley Número 256 de 2015

*Departamento de Asuntos del Consumidor*

## CASOS RELEVANTES

|  |   |
|--|---|
| <b>Número de caso</b>                  | NEG-16-00001  |
| <b>Asunto</b>                          | Revisión Reglamentaria bajo la Ley 454-2000   |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derechos Económicos de Propiedad  |
| <b>Fecha</b>                           | 1 de julio de 2015  |
| <b>Entidad afectada</b>                | Negocios con arrendamientos o concesiones en facilidades municipales  |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Comisión de Energía de Puerto Rico (CEPR)   |
| <b>Reclamo del comerciante</b>         | Comentarios sometidos por la Procuraduría de Pequeños Negocios, a iniciativa propia, para el Reglamento.  |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> | <p>La CEPR sometió para evaluación el borrador del Reglamento para la Implantación de la Contribución en lugar de Impuestos ante la Procuraduría de Pequeños Negocios. El mismo cambiaría las reglas de juego para los comerciantes que operan en instalaciones municipales y que hasta ahora su consumo eléctrico había estado incluido en la tarifa o monto como parte del acuerdo contractual con el Municipio. Se disponía que el tercero, o sea, el negocio, asumiría los costos de segregación del servicio eléctrico. El proceso de segregación es oneroso y cabe la posibilidad que en muchas instalaciones sea imposible realizar la misma debido a la forma en que se hizo la construcción inicialmente y/o lo dificultoso y oneroso que sería la labor.</p> <p>Para llevar a cabo este proceso, el comerciante debía solicitar la instalación de un contador aparte e individual, además de abrir una cuenta comercial a su nombre. También se debía solicitar un Permiso de Uso, lo cual muchas veces es dilatorio.</p> |

A esto se le suma el nuevo pago por servicio eléctrico, su bono y/o sus fianzas, extensión de líneas o modificación de su sistema.

### **Acción tomada por el Ombudsman**

La Procuraduría recomendó que deben ser los Municipios quienes asuman los costos de las modificaciones de las instalaciones eléctricas en sus facilidades. Estos son los propietarios y quienes tienen un interés en que la actividad económica se siga dando en sus alrededores. Estas segregaciones benefician al propio Municipio, quien como titular, puede seguir llevando a cabo actividades y contratos con otros comerciantes en un futuro en dichas instalaciones.

La CEPR aceptó las recomendaciones y acordaron establecer dos (2) alternativas para que los Municipios puedan cobrar el servicio de electricidad a los terceros. Éstos fueron a establecer un cálculo dividido en los pies cuadrados de utilización o el uso de contadores alternos, los cuales van desde el “breaker” para cada área distinta. Así se evita que muchos comerciantes se vean en la necesidad de cerrar sus puertas, así se aminora el impacto de la Ley 57-2014, la cual impuso dichos cambios.

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Número de caso</b>          | PPN-16-00004  |
| <b>Asunto</b>                  | Embargo por deuda de IVU  |
| <b>Derecho envuelto</b>        | Derechos Económicos de Empresa  |
| <b>Fecha</b>                   | 16 de noviembre de 2015   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>  | Departamento de Hacienda  |
| <b>Personas afectadas</b>      | Comerciante   |
| <b>Reclamo del comerciante</b> | La desestimación de la Orden de Embargo y la corrección de su expediente comercial. |

**Breve explicación de los hechos**

Para septiembre de 2015, le fue notificada una alegada deuda de \$16,260.40 por concepto de pagos del IVU. El día 30 de octubre de 2015, le fue comunicada una orden de embargo para garantizar el pago de una alegada deuda. Este comercio, se ha dedicado a la venta de equipos de seguridad, por más de 25 años de operación. El comerciante presentó evidencia de los pagos debidamente realizados, y que apesar de múltiples gestiones, el Departamento de Hacienda no los había considerado. El problema residía en que el comerciante no se percató que su certificado de revendedor estaba vencido y no se le acreditaban los créditos como tal.

**Acción tomada por el Ombudsman**

A esos efectos, funcionarios de la Procuraduría contactaron al Departamento de Hacienda, y le plantearon la situación. Acordaron una reunión donde el comerciante, presentó la evidencia de sus pagos. Gracias a esta gestión, se acogieron los créditos del comerciante, se aclaró su expediente y se desestimó la Orden de Embargo en su contra.

|  |   |
|--|---|
| <b>Número de caso</b>                  | PPN-16-00009  |
| <b>Asunto</b>                          | Denegación de Licencia de Agrimensor por estar viviendo en E.U. |
| <b>Derecho envuelto</b>                | Derechos Económicos de Empresa                                  |
| <b>Fecha</b>                           | 12 de abril de 2016   |
| <b>Agencia(s) concernidas</b>          | Departamento de Hacienda  |
| <b>Personas afectadas</b>              | Comerciante/ Agrimensor   |
| <b>Reclamo del comerciante</b>         | La expedición de su Licencia como Agrimensor Profesional        |
| <b>Breve explicación de los hechos</b> |   |

Al comerciante, quien es Agrimensor en Entrenamiento, la Junta Examinadora de Ingenieros y Agrimensores le notificó que no puede expedirle la Licencia de Agrimensor por no cumplir con el requisito de residencia en el Gobierno de Puerto Rico. En el año 2007, a pesar de haber estado laborando en los Estados Unidos, la Junta Examinadora, le certifico como apto en ley para presentar el examen. Luego de haberlo aprobado, le expidieron el Certificado de Agrimensor en Entrenamiento. Mientras aún laboraba en los Estados Unidos, el Agrimensor solicitó a la Junta Examinadora poder tomar el Examen de Agrimensor Profesional y en ambas ocasiones fue certificado como cualificado en ley para tomar el mismo. Luego de aprobar el examen, la Junta le denegó su Licencia.

#### **Acción tomada por el Ombudsman**

La intención del Agrimensor siempre fue obtener su Licencia de Puerto Rico y poder ejercer su profesión en la Isla. Incluso, ha recibido y tiene ofertas de empleos las cuales están condicionadas a la obtención de la Licencia Profesional, por tal razón, se sometió al proceso evaluativo dispuesto en ley y a los exámenes requeridos.

A esos efectos, le requirieron a la Junta que evaluara el caso nuevamente y tomara en consideración que el ordenamiento jurídico establece que “residencia” es el lugar donde se habita temporalmente sin que necesariamente sea la morada de la persona para efectos jurídicos. Distíngase de “domicilio”, que es la morada permanente para efectos jurídicos y a donde la persona tiene siempre la intención de regresar. Una persona puede tener varias residencias, pero un solo domicilio. Basado en estos preceptos, el comerciante es residente de Puerto Rico, por lo cual procede la Expedición de su Licencia Profesional.

La Junta acogió la recomendación de la Procuraduría, y evaluó el caso nuevamente y expidió la licencia. Esta determinación hace justicia a cientos de profesionales que se encuentran laborando fuera de la Isla, pero que su intención es poder volver en cualquier momento a brindar sus servicios y ayudar al desarrollo económico. Para ésto, deben contar con las debidas licencias otorgadas por el Estado.



ESTADÍSTICAS  
AÑO FISCAL  
2015 - 2016

## INFORME DE CASOS RECIBIDOS POR AGENCIAS EN EL AÑO FISCAL 2015-2016

| AGENCIAS   | Total |
|--|-------|
| Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico                           | 1     |
| Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles                      | 58    |
| Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia                   | 258   |
| Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción                       | 26    |
| Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias                  | 1     |
| Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura     | 278   |
| Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez                              | 1     |
| Administración de Recursos Naturales   | 2     |
| Administración de Corrección   | 74    |
| Administración de Familias y Niños   | 199   |
| Administración de la Industria y el Deporte Olímpico                         | 1     |
| Administración de Instituciones Juveniles                                    | 1     |
| Administración de Rehabilitación Vocacional                                  | 46    |
| Administración de Seguros de Salud   | 35    |
| Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico                           | 6     |
| Administración de Tribunales   | 23    |
| Administración de Vivienda Pública   | 213   |
| Administración para el Sustento de Menores                                   | 225   |
| Administración de Servicios Generales  | 1     |
| Agencia Estatal para el Manejo de Emergencia y Administración de Desastres   | 29    |
| Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico             | 13    |
| Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria | 6     |
| Autoridad de Acueductos y Alcantarillados                                    | 6,068 |
| Autoridad de Carreteras y Transportación                                     | 28    |
| Autoridad de Desperdicios Sólidos  | 1     |
| Autoridad de Edificios Públicos  | 7     |
| Autoridad de Energía Eléctrica   | 4,130 |
| Autoridad de los Puertos   | 1     |
| Autoridad de los Puertos de las Américas                                     | 2     |
| Autoridad de Tierras   | 2     |
| Autoridad Metropolitana de Autobuses   | 12    |
| Autoridad de Transporte Marítimo   | 5     |
| Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda                              | 3     |
| Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico        | 1     |
| Comisión Apelativa del Servicio Público                                      | 39    |
| Comisión de Derechos Civiles   | 4     |
| Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación                         | 3     |
| Comisión Estatal de Elecciones   | 2     |
| Comisión de Servicio Público   | 14    |



## INFORME DE CASOS RECIBIDOS POR AGENCIAS EN EL AÑO FISCAL 2015-2016

| AGENCIAS   | Total |
|--|-------|
| Comisión Industrial  | 209   |
| Comisión de Seguridad y Protección Pública                       | 1     |
| Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico                | 2     |
| Compañía de Parques Nacionales                                   | 1     |
| Compañía de Turismo  | 4     |
| Consejo de Educación de Puerto Rico                              | 3     |
| Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico | 3     |
| Corporación del Fondo del Seguro del Estado                      | 479   |
| Corporación de las Artes Musicales                               | 1     |
| Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública              | 2     |
| Centro Recaudación Ingresos Municipales                          | 166   |
| Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico                                | 10    |
| Cuerpo de Emergencias Médicas                                    | 3     |
| Departamento de Agricultura                                      | 11    |
| Departamento de Asuntos del Consumidor                           | 141   |
| Departamento de Corrección y Rehabilitación                      | 52    |
| Departamento Desarrollo Económico y Comercio                     | 2     |
| Departamento de Educación  | 451   |
| Departamento de Estado   | 34    |
| Departamento de Hacienda   | 531   |
| Departamento de Justicia   | 27    |
| Departamento de la Familia                                       | 113   |
| Departamento de la Vivienda                                      | 157   |
| Departamento de Recreación y Deportes                            | 5     |
| Departamento de Recursos Naturales y Ambientales                 | 57    |
| Departamento de Salud  | 141   |
| Departamento de Transportación y Obras Públicas                  | 268   |
| Departamento del Trabajo y Recursos Humanos                      | 226   |
| Entidad Privada  | 608   |
| Gobierno Federal   | 49    |
| Guardia Nacional de Puerto Rico                                  | 1     |
| Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico                    | 6     |
| Instituto de Cultura Puertorriqueña                              | 1     |
| Junta de Calidad Ambiental                                       | 56    |
| Junta de Confiscaciones  | 1     |
| Junta de Libertad bajo Palabra                                   | 3     |
| Junta de Gobierno del Sistema 911                                | 1     |
| Junta de Planificación   | 1     |

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

## INFORME DE CASOS RECIBIDOS POR AGENCIAS EN EL AÑO FISCAL 2015-2016

| AGENCIAS   | Total         |
|--|---------------|
| Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico   | 47            |
| Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones   | 9             |
| Lotería de Puerto Rico   | 4             |
| Municipios   | 1,032         |
| Negociado de Investigaciones Especiales  | 1             |
| Oficina de Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Administración de Recursos Humanos | 2             |
| Oficina de Ética Gubernamental   | 3             |
| Oficina Comisionado de Instituciones Financieras   | 15            |
| Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas  | 5             |
| Oficina de Gerencia y Presupuesto  | 1             |
| Oficina del Procurador del Paciente  | 34            |
| Oficina de la Procuradora de la Mujer  | 5             |
| Oficina del Comisionado de Seguros   | 14            |
| Oficina Procurador de Personas con Impedimentos  | 13            |
| Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada  | 28            |
| Oficina del Procurador del Veterano  | 7             |
| Oficina de Gerencia de Permisos  | 78            |
| Oficina del Inspector General de Permisos  | 3             |
| Oficina Estatal de Política Pública Energética   | 1             |
| Otros  | 261           |
| Policía de Puerto Rico   | 245           |
| Programa de Salud Ambiental  | 45            |
| Rama Judicial  | 57            |
| Telefónica de Puerto Rico  | 145           |
| Universidad de Puerto Rico   | 10            |
| Rama Legislativa   | 2             |
| Registro de la Propiedad   | 28            |
| Registro Demográfico   | 16            |
| Vivienda Pública Privatizada   | 9             |
| Salud Correccional   | 1             |
| Secretaría Auxiliar Adiestramiento Promoción Empleo  | 2             |
| Sistema de Retiro de Maestros  | 54            |
| <b>TOTALES</b>   | <b>17,823</b> |

# RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2015-2016

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

| AGENCIAS   | Movimiento |      |      |       |     |    |    |     |      | TOTAL |
|--|------------|------|------|-------|-----|----|----|-----|------|-------|
|  | 20         | 30   | 40   | 2     | 4   | 6  | 9  | 1   | 2    |       |
|  | días       | días | días | meses |     |    |    | año | años |       |
| Administración de Corrección   | 2          | 3    | 1    | 7     | 10  | 6  | 17 | 29  | 7    | 82    |
| Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico                           | 1          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 1     |
| Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles                      | 11         | 1    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 12    |
| Administración de los Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y Judicatura | 35         | 3    | 3    | 5     | 6   | 0  | 0  | 0   | 0    | 52    |
| Administración de Rehabilitación Vocacional                                  | 7          | 2    | 0    | 3     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 12    |
| Administración de Seguros de Salud   | 1          | 0    | 1    | 0     | 1   | 0  | 0  | 0   | 0    | 3     |
| Administración para el Sustento de Menores                                   | 40         | 5    | 5    | 10    | 8   | 4  | 9  | 3   | 0    | 84    |
| Administración de Vivienda Pública   | 9          | 3    | 0    | 1     | 0   | 0  | 2  | 0   | 0    | 15    |
| Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia                       | 22         | 13   | 10   | 11    | 15  | 10 | 3  | 2   | 0    | 86    |
| Administración Familias y Niños  | 31         | 14   | 6    | 6     | 30  | 4  | 14 | 8   | 1    | 114   |
| Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez                      | 0          | 0    | 1    | 0     | 0   | 1  | 0  | 0   | 0    | 2     |
| Administración Instituciones Juveniles                                       | 0          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 1  | 0   | 0    | 1     |
| Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico                           | 2          | 1    | 0    | 0     | 1   | 0  | 1  | 0   | 0    | 5     |
| Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias                  | 1          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 1     |
| Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción                      | 2          | 0    | 1    | 1     | 1   | 0  | 2  | 0   | 0    | 7     |
| Autoridad de Acueductos y Alcantarillados                                    | 477        | 113  | 72   | 73    | 108 | 42 | 32 | 4   | 0    | 921   |
| Autoridad de Carreteras y Transportación                                     | 3          | 0    | 0    | 0     | 1   | 0  | 3  | 2   | 0    | 9     |
| Autoridad de Edificios Públicos  | 1          | 0    | 1    | 0     | 1   | 0  | 0  | 1   | 0    | 4     |
| Autoridad de Energía Eléctrica   | 792        | 230  | 133  | 160   | 174 | 71 | 53 | 2   | 0    | 1,615 |

# RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2015-2016

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

| AGENCIAS  | Movimiento |      |      |       |       |       |       |       |        | TOTAL |
|---|------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
|   | 20         | 30   | 40   | 2     | 4     | 6     | 9     | 1 año | 2 años |       |
|   | días       | días | días | meses | meses | meses | meses |       |        |       |
| Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción           | 1          | 0    | 0    | 0     | 2     | 0     | 7     | 9     | 0      | 19    |
| Autoridad de Acueductos y Alcantarillados                         | 87         | 31   | 19   | 17    | 38    | 22    | 13    | 6     | 0      | 233   |
| Autoridad de Carreteras y Transportación                          | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 4     | 2     | 3     | 4      | 13    |
| Autoridad de Edificios Públicos                                   | 0          | 0    | 1    | 0     | 0     | 0     | 1     | 2     | 0      | 4     |
| Autoridad de Energía Eléctrica                                    | 130        | 52   | 28   | 43    | 56    | 28    | 46    | 5     | 0      | 388   |
| Autoridad Metropolitana Autobuses                                 | 1          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0      | 2     |
| Comisión de Servicio Público                                      | 2          | 0    | 0    | 1     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0      | 4     |
| Comisión Apelativa del Servicio Público                           | 2          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 2     | 0     | 0      | 4     |
| Compañía de Turismo   | 1          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 1     |
| Corporación de las Artes Musicales                                | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0      | 1     |
| Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de P.R. | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0      | 1     |
| Corporación del Fondo del Seguro del Estado                       | 8          | 1    | 2    | 1     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0      | 13    |
| Consejo de Educación de Puerto Rico                               | 1          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 1     |
| Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico                                 | 1          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 2     | 0     | 0      | 3     |
| Cuerpo de Emergencias Médicas                                     | 1          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0      | 2     |

# RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2015-2016

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 |       |        |       |
| Departamento de Agricultura                      | 0          | 0    | 0    | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 1     |
| Departamento de Asuntos al Consumidor            | 1          | 0    | 0    | 3     | 1     | 0     | 1     | 2     | 0      | 8     |
| Departamento de Corrección y Rehabilitación      | 3          | 0    | 0    | 0     | 2     | 7     | 4     | 19    | 6      | 41    |
| Departamento de Educación                        | 15         | 6    | 5    | 5     | 21    | 15    | 71    | 96    | 253    | 487   |
| Departamento de Estado                           | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 1     | 1     | 0      | 2     |
| Departamento de Hacienda                         | 15         | 0    | 3    | 0     | 2     | 7     | 6     | 3     | 4      | 40    |
| Departamento de Justicia                         | 1          | 0    | 0    | 0     | 1     | 0     | 2     | 0     | 0      | 4     |
| Departamento de la Familia                       | 1          | 0    | 1    | 1     | 5     | 2     | 2     | 1     | 2      | 15    |
| Departamento de Recreación y Deportes            | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1      | 1     |
| Departamento de Recursos Naturales y Ambientales | 8          | 1    | 1    | 0     | 3     | 3     | 4     | 7     | 5      | 32    |
| Departamento de Salud                            | 3          | 1    | 0    | 2     | 2     | 1     | 11    | 9     | 1      | 30    |
| Departamento de Transportación y Obras Públicas  | 8          | 2    | 1    | 1     | 6     | 5     | 11    | 29    | 16     | 79    |
| Departamento del Trabajo y Recursos Humanos      | 7          | 2    | 0    | 2     | 0     | 1     | 2     | 0     | 0      | 14    |
| Departamento de la Vivienda                      | 3          | 0    | 0    | 0     | 2     | 5     | 17    | 13    | 20     | 60    |
| Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico    | 2          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0      | 3     |

# RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2015-2016

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 |       |        |       |
| Instituto de Cultura de Puerto rriqueña  | 1          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 1     |
| Junta de Calidad Ambiental   | 2          | 1    | 2    | 1     | 4     | 0     | 6     | 4     | 2      | 22    |
| Junta de Libertad Bajo Palabra   | 1          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 1     |
| Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos  | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0      | 1     |
| Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico | 1          | 1    | 0    | 0     | 2     | 2     | 2     | 1     | 0      | 9     |
| Lotería de Puerto Rico   | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 1     | 0     | 0     | 0      | 1     |
| Oficina de Gerencia y Presupuesto  | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 1     | 1     | 0      | 2     |
| Oficina de Asuntos de Seguridad Pública  | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0      | 1     |
| Oficina de Ética Gubernamental   | 0          | 1    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 1     |
| Oficina del Procurador del Paciente  | 1          | 1    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 2     |
| Oficina para Mejoramiento Escuelas Públicas  | 1          | 1    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0      | 3     |
| Oficina de Gerencia de Permisos  | 2          | 0    | 1    | 4     | 5     | 2     | 5     | 4     | 0      | 23    |
| Oficina del Inspector General de Permisos  | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 2     | 3     | 1      | 6     |
| Oficina del Procurador de Edad Avanzada  | 1          | 0    | 1    | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 0      | 3     |
| Policía de Puerto Rico   | 26         | 2    | 3    | 7     | 22    | 26    | 90    | 302   | 213    | 691   |

# COMMUNISMAN



# RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2015-2016

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

| AGENCIAS  | Movimiento |         |         |         |         |         |         |       |        | TOTAL |
|---|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|--------|-------|
|   | 20 días    | 30 días | 40 días | 2 meses | 4 meses | 6 meses | 9 meses | 1 año | 2 años |       |
| Programa de Salud Ambiental                           | 2          | 0       | 0       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1     | 0      | 6     |
| Registro de la Propiedad                              | 0          | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0     | 0      | 1     |
| Registro Demográfico                                  | 0          | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1     | 0      | 1     |
| Secretaría Auxiliar Adiestramiento y Promoción Empleo | 1          | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0     | 0      | 1     |
| Sistema de Retiro de Maestros                         | 0          | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 0     | 0      | 1     |
| <b>TOTAL</b>  | 455        | 231     | 231     | 108     | 223     | 172     | 396     | 586   | 548    | 2,506 |

# RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2015-2016

DATOS INCLUYEN AÑOS ANTERIORES

| AGENCIAS   | Movimiento |      |      |       |     |    |     |      |   | TOTAL |
|--|------------|------|------|-------|-----|----|-----|------|---|-------|
|  | 20         | 30   | 40   | 2     | 4   | 6  | 9   | 1    | 2 |       |
|  | días       | días | días | meses |     |    | año | años |   |       |
| Administración de Corrección   | 2          | 3    | 1    | 7     | 10  | 6  | 17  | 29   | 7 | 82    |
| Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico                           | 1          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0   | 0    | 0 | 1     |
| Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles                      | 11         | 1    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0   | 0    | 0 | 12    |
| Administración de los Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y Judicatura | 35         | 3    | 3    | 5     | 6   | 0  | 0   | 0    | 0 | 52    |
| Administración de Rehabilitación Vocacional                                  | 7          | 2    | 0    | 3     | 0   | 0  | 0   | 0    | 0 | 12    |
| Administración de Seguros de Salud   | 1          | 0    | 1    | 0     | 1   | 0  | 0   | 0    | 0 | 3     |
| Administración para el Sustento de Menores                                   | 40         | 5    | 5    | 10    | 8   | 4  | 9   | 3    | 0 | 84    |
| Administración de Vivienda Pública   | 9          | 3    | 0    | 1     | 0   | 0  | 2   | 0    | 0 | 15    |
| Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia                       | 22         | 13   | 10   | 11    | 15  | 10 | 3   | 2    | 0 | 86    |
| Administración Familias y Niños  | 31         | 14   | 6    | 6     | 30  | 4  | 14  | 8    | 1 | 114   |
| Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez                      | 0          | 0    | 1    | 0     | 0   | 1  | 0   | 0    | 0 | 2     |
| Administración Instituciones Juveniles                                       | 0          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 1   | 0    | 0 | 1     |
| Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico                           | 2          | 1    | 0    | 0     | 1   | 0  | 1   | 0    | 0 | 5     |
| Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias                  | 1          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0   | 0    | 0 | 1     |
| Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción                      | 2          | 0    | 1    | 1     | 1   | 0  | 2   | 0    | 0 | 7     |
| Autoridad de Acueductos y Alcantarillados                                    | 477        | 113  | 72   | 73    | 108 | 42 | 32  | 4    | 0 | 921   |
| Autoridad de Carreteras y Transportación                                     | 3          | 0    | 0    | 0     | 1   | 0  | 3   | 2    | 0 | 9     |
| Autoridad de Edificios Públicos  | 1          | 0    | 1    | 0     | 1   | 0  | 0   | 1    | 0 | 4     |
| Autoridad de Energía Eléctrica   | 792        | 230  | 133  | 160   | 174 | 71 | 53  | 2    | 0 | 1,615 |

# RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2015-2016

DATOS INCLUYEN AÑOS ANTERIORES

| AGENCIAS  | Movimiento |      |      |       |    |   |     |      |   | TOTAL |
|---|------------|------|------|-------|----|---|-----|------|---|-------|
|   | 20         | 30   | 40   | 2     | 4  | 6 | 9   | 1    | 2 |       |
|   | días       | días | días | meses |    |   | año | años |   |       |
| Autoridad Metropolitana de Autobuses                          | 2          | 0    | 0    | 1     | 1  | 2 | 0   | 0    | 0 | 6     |
| Autoridad Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico | 0          | 0    | 1    | 0     | 0  | 0 | 0   | 0    | 0 | 1     |
| Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda               | 0          | 0    | 0    | 0     | 0  | 0 | 1   | 0    | 0 | 1     |
| Comisión Industrial   | 6          | 1    | 0    | 0     | 0  | 0 | 0   | 0    | 0 | 7     |
| Comisión de Servicio Público                                  | 1          | 1    | 2    | 0     | 3  | 0 | 0   | 1    | 0 | 8     |
| Comisión Apelativa del Servicio Público                       | 5          | 2    | 0    | 0     | 0  | 0 | 1   | 1    | 0 | 9     |
| Comisión de Derechos Civiles                                  | 0          | 0    | 0    | 1     | 0  | 0 | 0   | 0    | 0 | 1     |
| Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación          | 1          | 0    | 0    | 0     | 0  | 0 | 0   | 0    | 0 | 1     |
| Comisión de Seguridad y Protección Pública                    | 0          | 0    | 0    | 0     | 0  | 0 | 0   | 1    | 0 | 1     |
| Compañía de Parques Nacionales                                | 0          | 1    | 0    | 0     | 0  | 0 | 0   | 0    | 0 | 1     |
| Corporación de las Artes Musicales                            | 0          | 0    | 1    | 0     | 0  | 0 | 0   | 0    | 0 | 1     |
| Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de P.R.     | 1          | 0    | 0    | 0     | 0  | 0 | 0   | 0    | 0 | 1     |
| Corporación del Fondo del Seguro del Estado                   | 99         | 22   | 4    | 12    | 14 | 9 | 2   | 0    | 0 | 162   |
| Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico                             | 1          | 0    | 0    | 0     | 0  | 1 | 0   | 0    | 0 | 2     |
| Cuerpo de Emergencias Médicas                                 | 0          | 0    | 0    | 1     | 0  | 0 | 1   | 2    | 0 | 4     |
| Departamento de Agricultura                                   | 0          | 2    | 0    | 1     | 0  | 0 | 0   | 0    | 0 | 3     |
| Departamento de Asuntos al Consumidor                         | 18         | 7    | 3    | 0     | 6  | 3 | 2   | 2    | 0 | 41    |
| Departamento de Corrección y Rehabilitación                   | 1          | 0    | 0    | 1     | 1  | 1 | 5   | 6    | 0 | 15    |
| Departamento de Desarrollo Económico y Comercio               | 1          | 0    | 0    | 0     | 1  | 0 | 0   | 0    | 0 | 2     |

# RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2015-2016

DATOS INCLUYEN AÑOS ANTERIORES

| AGENCIAS   | Movimiento |      |      |       |    |    |    |     |      | TOTAL |
|--|------------|------|------|-------|----|----|----|-----|------|-------|
|  | 20         | 30   | 40   | 2     | 4  | 6  | 9  | 1   | 2    |       |
|  | días       | días | días | meses |    |    |    | año | años |       |
| Departamento de Educación  | 31         | 8    | 7    | 17    | 29 | 22 | 52 | 68  | 41   | 275   |
| Departamento de Estado   | 4          | 4    | 0    | 1     | 3  | 2  | 3  | 0   | 0    | 17    |
| Departamento de Hacienda   | 29         | 20   | 17   | 23    | 27 | 10 | 14 | 6   | 5    | 151   |
| Departamento de Justicia   | 7          | 2    | 1    | 1     | 3  | 3  | 0  | 0   | 0    | 17    |
| Departamento de la Familia   | 3          | 1    | 7    | 3     | 6  | 4  | 1  | 1   | 0    | 26    |
| Departamento de Recreación y Deportes  | 0          | 0    | 0    | 0     | 1  | 0  | 0  | 1   | 0    | 2     |
| Departamento de Recursos Naturales y Ambientales   | 4          | 0    | 0    | 2     | 4  | 1  | 5  | 1   | 4    | 21    |
| Departamento de Salud  | 10         | 0    | 2    | 2     | 8  | 7  | 21 | 6   | 1    | 57    |
| Departamento de Transportación y Obras Públicas  | 13         | 13   | 2    | 9     | 19 | 8  | 14 | 14  | 2    | 94    |
| Departamento del Trabajo y Recursos Humanos  | 17         | 5    | 4    | 10    | 8  | 5  | 2  | 2   | 1    | 54    |
| Departamento de la Vivienda  | 5          | 0    | 2    | 11    | 7  | 3  | 8  | 6   | 5    | 47    |
| Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico  | 2          | 0    | 0    | 0     | 1  | 0  | 0  | 0   | 0    | 3     |
| Junta de Calidad Ambiental   | 4          | 5    | 1    | 1     | 4  | 3  | 3  | 1   | 1    | 23    |
| Junta de Confiscaciones  | 0          | 0    | 0    | 0     | 1  | 0  | 0  | 0   | 0    | 1     |
| Junta de Libertad Bajo Palabra   | 1          | 0    | 0    | 0     | 0  | 0  | 0  | 0   | 0    | 1     |
| Junta de Relaciones del Trabajo  | 0          | 0    | 0    | 0     | 0  | 1  | 0  | 0   | 0    | 1     |
| Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico | 6          | 1    | 1    | 1     | 7  | 7  | 2  | 1   | 0    | 26    |
| Lotería de Puerto Rico   | 0          | 0    | 0    | 1     | 1  | 0  | 0  | 0   | 0    | 2     |
| Oficina Capacitación y Asesoramiento en Asuntos Laborales y de Recursos Humanos                  | 1          | 0    | 0    | 0     | 0  | 0  | 0  | 0   | 0    | 1     |

# RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2015-2016

DATOS INCLUYEN AÑOS ANTERIORES

| AGENCIAS   | Movimiento   |            |            |            |            |            |            |            |           | TOTAL        |
|--|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|
|  | 20           | 30         | 40         | 2          | 4          | 6          | 9          | 1          | 2         |              |
|  | días         | días       | días       | meses      |            |            |            | año        | años      |              |
| Oficina de Gerencia y Presupuesto  | 0            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 2          | 2          | 0         | 4            |
| Oficina del Comisionado de Seguros   | 2            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0         | 3            |
| Oficina del Coordinador General para el Financiamiento Socio-Económico y Autogestión | 0            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1         | 1            |
| Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos                                  | 1            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 1            |
| Oficina del Procurador del Veterano  | 0            | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0         | 1            |
| Oficina de Ética Gubernamental   | 0            | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 1            |
| Oficina del Procurador del Paciente  | 1            | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 1          | 1          | 0         | 4            |
| Oficina de Gerencia de Permisos  | 8            | 2          | 3          | 3          | 8          | 2          | 8          | 0          | 1         | 35           |
| Oficina del Inspector General de Permisos  | 0            | 0          | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 5          | 0         | 7            |
| Oficina Estatal de Política Pública Energética                                       | 1            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 1            |
| Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada                                  | 0            | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 1          | 0          | 0         | 2            |
| Policía de Puerto Rico   | 15           | 2          | 6          | 6          | 7          | 5          | 14         | 57         | 19        | 131          |
| Programa de Salud Ambiental  | 4            | 1          | 1          | 1          | 3          | 2          | 1          | 0          | 0         | 13           |
| Registro de la Propiedad   | 2            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 2            |
| Registro Demográfico   | 2            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 2            |
| Salud Correccional   | 1            | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0         | 2            |
| Universidad de Puerto Rico   | 1            | 0          | 0          | 1          | 1          | 1          | 0          | 0          | 0         | 4            |
| Sistema de Retiro de Maestros  | 10           | 3          | 1          | 5          | 5          | 2          | 0          | 0          | 0         | 26           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1,818</b> | <b>581</b> | <b>421</b> | <b>400</b> | <b>551</b> | <b>260</b> | <b>329</b> | <b>236</b> | <b>89</b> | <b>4,352</b> |

# COMMUNISMAN

# TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2015 -2016

| Derechos                        |    | Figuras        | Reclamaciones | Orientaciones | Coordinaciones | Total         |
|---------------------------------|----|----------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| <b>Básicos</b>                  |    |                |               |               |                |               |
|                                 | 1  | Dignidad       | 0             | 0             | 0              | 0             |
|                                 | 2  | Igualdad       | 1             | 0             | 0              | 1             |
| <b>TOTAL</b>                    |    |                | <b>1</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>       | <b>1</b>      |
| <b>Individuales</b>             |    |                |               |               |                |               |
|                                 | 3  | Vida           | 1             | 9             | 11             | 21            |
|                                 | 4  | Integridad     | 1             | 2             | 1              | 4             |
|                                 | 5  | Honor          | 0             | 0             | 1              | 1             |
|                                 | 6  | Intimidad      | 0             | 1             | 4              | 5             |
|                                 | 7  | Desplazamiento | 0             | 2             | 0              | 2             |
|                                 | 8  | Pensamiento    | 0             | 0             | 0              | 0             |
| <b>TOTAL</b>                    |    |                | <b>2</b>      | <b>4</b>      | <b>17</b>      | <b>23</b>     |
| <b>Participación</b>            |    |                |               |               |                |               |
|                                 | 9  | Comunicación   | 0             | 2             | 40             | 42            |
|                                 | 10 | Reunión        | 0             | 0             | 0              | 0             |
|                                 | 11 | Asociación     | 0             | 0             | 0              | 0             |
|                                 | 12 | Participación  | 0             | 0             | 0              | 0             |
| <b>TOTAL</b>                    |    |                | <b>0</b>      | <b>2</b>      | <b>40</b>      | <b>42</b>     |
| <b>Económicos</b>               |    |                |               |               |                |               |
|                                 | 13 | Propiedad      | 218           | 431           | 244            | 893           |
|                                 | 14 | Empresa        | 70            | 92            | 17             | 179           |
| <b>TOTAL</b>                    |    |                | <b>288</b>    | <b>523</b>    | <b>261</b>     | <b>1,072</b>  |
| <b>Laborales</b>                |    |                |               |               |                |               |
|                                 | 15 | Trabajo        | 366           | 532           | 87             | 985           |
|                                 | 16 | Sindicación    | 1             | 1             | 0              | 2             |
| <b>TOTAL</b>                    |    |                | <b>367</b>    | <b>533</b>    | <b>87</b>      | <b>987</b>    |
| <b>Sociales</b>                 |    |                |               |               |                |               |
|                                 | 17 | Educación      | 28            | 28            | 5              | 61            |
|                                 | 18 | Cultura        | 0             | 0             | 0              | 0             |
|                                 | 19 | Salud          | 17            | 74            | 38             | 129           |
|                                 | 20 | Vivienda       | 2,581         | 7,185         | 292            | 10,058        |
|                                 | 21 | Medio Ambiente | 51            | 100           | 48             | 199           |
|                                 | 22 | Familia        | 104           | 174           | 7              | 285           |
|                                 | 23 | Consumo        | 5             | 82            | 94             | 181           |
| <b>TOTAL</b>                    |    |                | <b>2,786</b>  | <b>7,643</b>  | <b>484</b>     | <b>10,913</b> |
| <b>Colectivo</b>                |    |                |               |               |                |               |
|                                 | 24 | Menores        | 8             | 11            | 8              | 27            |
|                                 | 25 | Tercera Edad   | 35            | 161           | 23             | 219           |
|                                 | 26 | Discapacitados | 8             | 39            | 6              | 53            |
|                                 | 27 | Reclusos       | 0             | 32            | 0              | 32            |
| <b>TOTAL</b>                    |    |                | <b>51</b>     | <b>243</b>    | <b>37</b>      | <b>331</b>    |
| <b>Administrados</b>            |    |                |               |               |                |               |
|                                 | 28 | Transparencia  | 361           | 1,445         | 537            | 2,343         |
|                                 | 29 | Procedimiento  | 57            | 393           | 866            | 1,316         |
|                                 | 30 | Eficacia       | 210           | 530           | 44             | 784           |
| <b>TOTAL</b>                    |    |                | <b>628</b>    | <b>2,368</b>  | <b>1,447</b>   | <b>4,443</b>  |
| <b>Mujer</b>                    |    |                |               |               |                |               |
|                                 | 31 | Mujer          | 0             | 1             | 0              | 1             |
| <b>TOTAL</b>                    |    |                | <b>0</b>      | <b>1</b>      | <b>0</b>       | <b>1</b>      |
| <b>Total de Casos Recibidos</b> |    |                | <b>4,123</b>  | <b>11,327</b> | <b>2,373</b>   | <b>17,823</b> |

OO

MM

UU

DD

SS

MM

AA

NN



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, llevada a cabo en el mes de 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 2015. 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 (de la) Procurador(a) 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, llevada a cabo en el mes 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 ésto, 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 treinta (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 (de la) Procurador(a) 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, llevada a cabo en el mes de 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 —