

# *Cuadragésimo Informe Anual*



**Thomas Rivera Schatz**  
PRESIDENTE  
SENADO DE PUERTO RICO

**Carlos "Johnny" Méndez Núñez**  
PRESIDENTE  
CÁMARA DE REPRESENTANTES DE PUERTO RICO

*Informe* —  
— *Annual*

# *Gobierno de Puerto Rico*

## *Oficina del Procurador del Ciudadano*



*Informe* —  
— *Annual*



*Hon. Ricardo Rosselló Nevares*

*Gobernador de Puerto Rico*







*Hon. Iris Miriam Ruiz Class*

*Procuradora*



# *Mensaje de la Procuradora*

Señor Gobernador y Presidentes Cuerpos Legislativos

La Oficina del Procurador del Ciudadano presenta el Informe de Logros y labor realizada durante el año fiscal 2016-2017, siendo un compromiso de reafirmación del deber cumplido con nuestro pueblo y de la misión que se nos ha delegado de procurar la excelencia administrativa del engranaje gubernamental mediante el servicio a la ciudadanía.

Por más de cuatro décadas, la Procuraduría ha establecido un legado de integridad y transparencia para que los esfuerzos concertados de cumplimiento con los objetivos trazados, se afiancen en el favor de la comunidad.

Este Informe Anual resume las iniciativas y logros acometidos durante el pasado año fiscal, y que son la base para promover el fortalecimiento de la confianza pública en el ente gubernamental.

Cada ciudadano que contribuye al erario, demanda la rigurosa atención a sus quejas y reclamos. Conforme a las intervenciones realizadas en las diferentes agencias en defensa del interés público, hemos podido destacar una sincronía efectiva para lograr en el menor tiempo posible, la satisfacción general para la atención de sus necesidades y problemas.

Debemos destacar el apoyo de los Jefes de Agencias y secretariados, que han compartido nuestras recomendaciones, aplicando con éxito los elementos indispensables para mejorar el servicio ciudadano.

*Informe* ———  
——— *Anual*



La opinión pública ha estado muy atenta a nuestras intervenciones, y han acogido el resultado de las mismas con elocuente difusión, hecho que patentiza la vigencia y necesidad de esta institución de vanguardia que tiene su resonancia en el hemisferio, a través de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).

Precisamente, nuestra participación como Vicepresidenta y hoy como Presidenta de este instrumento de defensa de derechos humanos, presagia que las iniciativas generadas por nuestra oficina, sean igualmente de impacto en la esfera internacional.

Nuestras palabras finales fuera del contexto de este Informe, van dirigidas a destacar el esfuerzo sin par de todo el andamiaje gubernamental que enfrentó con voluntad y compromiso, el paso desolador de dos eventos atmosféricos.

Esa misma circunstancia, destacó nuevas avenidas de servicio en nuestra agencia, delineando la clara perspectiva del compromiso con el bienestar de nuestra gente, por los que hemos sido llamados a servirle con lealtad y rectitud.

Durante el desastre que provocó el implacable azote del huracán, se puso a prueba el servicio público, cuyo sobresaliente desempeño rayó en el heroísmo ante la adversidad. La Procuraduría del Ciudadano también supo decir presente para ofrecer su mano de apoyo, consuelo, y ayuda con dedicación y sensibilidad.

Ante los grandes retos, siempre alertas, siempre disponibles, y siempre presentes.

**Iris Miriam Ruiz Class**  
Procuradora del Ciudadano



# *Aspectos Organizacionales*

*Informe* —  
— *Anual*

## *Base Legal y Jurisdicción*

La Oficina del Ombudsman cumpliendo cabalmente con lo dispuesto en su ley habilitadora presenta el **cuadragésimo** Informe Anual correspondiente al año fiscal 2016-2017. En éste se reseña la labor realizada y el comportamiento de las Agencias e Instrumentalidades Públicas en la presentación de servicios a los ciudadanos.

La estructura organizacional de la Oficina es de la Procuradora, Procurador Auxiliar, Asesor Legal, Auditoría Interna, Ayudantes Ejecutivos, Procuradores Especializados, Servicios Administrativos, Recursos Humanos, Informática, Servicios Generales, Servicios Institucionales y siete Oficinas Regionales.

El Ombudsman se creó con el fin de contar con un organismo gubernamental con los poderes necesarios para servir de instrumento para que el Pueblo canalice el derecho constitucional de solicitar la reparación de agravios. La jurisdicción de la Oficina alcanza a todas las agencias gubernamentales de la Rama Ejecutiva, las cuales pueden ser intervenidas a los fines de revisar los procesos que utilizan para la prestación de servicios a la ciudadanía.

El desempeño de esta labor incluye las siguientes responsabilidades: Investigar cualquier acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o a los reglamentos, irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes; que no esté acompañado de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requiera, o ser ejecutado de forma ineficiente o errónea.



También, se evalúa si las recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su implantación; se toman juramento o declaraciones; se ordena la comparecencia y declaración de testigos y se requiere la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia para la evaluación de rigor, se solicita de las entidades gubernamentales que provean los recursos humanos, equipo, espacio de oficina, o de cualquiera otra índole para realizar su labor.

En su marco operacional la oficina del Ombudsman cuenta con siete oficinas en los municipios de Arecibo, Bayamón, Caguas, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan, además de la Procuradurías especializadas. Éstas reciben las reclamaciones de la ciudadanía una vez han agotado los recursos que les brindan las agencias en la solución de sus problemas, y si aún no están satisfechos con el remedio ofrecido.

Los investigadores trabajan en apoyo con los facilitadores los cuales actúan como enlace en las agencias. 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 del ciudadano, o presentar información suficiente que demuestre el buen proceder de la agencia. En caso de que la agencia no presente la atención al reclamo se procede a formalizar el reclamo.

También, los investigadores ofrecen orientaciones y coordinaciones en aquellos casos donde la Oficina no tiene jurisdicción como los que provienen de la empresa privada y los municipios. En esos casos, envían comunicación escrita para solicitar la ayuda correspondiente para el ciudadano.

## Misión

Escuchar los reclamos de los (a) ciudadanos (as) sobre los servicios que reciben 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 con el equipo de profesionales comprometidos de la Oficina. 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.



# Área de Servicios Institucionales

Informe —  
— Anual

# *Datos Significativos*



Para el año fiscal 2016-2017 se investigaron un total 22,705 nuevos casos, de los cuales se radicaron 4,480 reclamaciones, 14,784 orientaciones y 3,441 coordinaciones.

Al 30 de junio de 2016, permanecieron activas 2,506 reclamaciones, que sumadas a las 4,480 recibidas al 30 de junio de 2017, alcanzaron un total de 6,986 trabajadas; de éstas 3,949 fueron resueltas, quedando la cantidad de 3,038 reclamaciones activas.

**INFORME DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NUMERO DE RECLAMACIONES  
RECIBIDAS  
AÑO FISCAL 2016-2017**

| AGENCIAS |   | Reclamaciones |
|----------|---|---------------|
| 1        | Autoridad de Energía Eléctrica                  | 1,946         |
| 2        | Autoridad de Acueductos y Alcantarillados       | 1,334         |
| 3        | Corporación del Fondo del Seguro del Estado     | 110           |
| 4        | Policía de Puerto Rico                          | 108           |
| 5        | Departamento de Educación                       | 94            |
| 6        | Administración de Familias y Niños              | 94            |
| 7        | Departamento de Corrección y Rehabilitación     | 85            |
| 8        | Departamento de Hacienda                        | 84            |
| 9        | Departamento de Transportación y Obras Públicas | 68            |
| 10       | Administración para el Sustento de Menores      | 58            |

\* Datos desde 1 de julio de 2016 hasta 30 de junio de 2017



RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2016-2017

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

| AGENCIAS |  | Movimiento |      |      |       |       |       |       |     |      | TOTAL |
|----------|--|------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-----|------|-------|
|          |  | 20         | 30   | 40   | 2     | 4     | 6     | 9     | 1   | 2    |       |
|          |  | días       | días | días | meses | meses | meses | meses | año | años |       |
| 1        | Policía de Puerto Rico                           | 8          | 4    | 4    | 12    | 22    | 26    | 48    | 185 | 428  | 737   |
| 2        | Autoridad de Energía Eléctrica                   | 142        | 56   | 52   | 131   | 181   | 76    | 59    | 31  | 0    | 728   |
| 3        | Departamento de Educación                        | 11         | 5    | 3    | 11    | 12    | 11    | 40    | 80  | 281  | 454   |
| 4        | Autoridad de Acueductos y Alcantarillados        | 81         | 43   | 34   | 53    | 100   | 26    | 43    | 15  | 3    | 398   |
| 5        | Departamento de Corrección y Rehabilitación      | 34         | 0    | 1    | 4     | 1     | 7     | 17    | 18  | 40   | 122   |
| 6        | Departamento de Transportación y Obras Públicas  | 10         | 3    | 2    | 4     | 10    | 8     | 8     | 19  | 30   | 94    |
| 7        | Administración Familias y Niños                  | 4          | 6    | 2    | 8     | 13    | 14    | 13    | 18  | 6    | 84    |
| 8        | Departamento de la Vivienda                      | 2          | 0    | 0    | 3     | 4     | 0     | 2     | 9   | 20   | 40    |
| 9        | Departamento de Salud                            | 2          | 10   | 0    | 2     | 2     | 1     | 6     | 11  | 4    | 38    |
| 10       | Administración Desarrollo Socioeconómico Familia | 6          | 0    | 3    | 5     | 1     | 4     | 12    | 6   | 0    | 37    |



## DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES

CERRADAS AÑO FISCAL 2016-2017

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

|    | AGENCIAS   | Movimiento |      |      |       |       |       |       |     |      | TOTAL |
|----|--|------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-----|------|-------|
|    |  | 20         | 30   | 40   | 2     | 4     | 6     | 9     | 1   | 2    |       |
|    |  | días       | días | días | meses | meses | meses | meses | año | años |       |
| 1  | Autoridad de Energía Eléctrica                   | 714        | 213  | 160  | 215   | 191   | 64    | 42    | 7   | 0    | 1,606 |
| 2  | Autoridad de Acueductos y Alcantarillados        | 674        | 160  | 82   | 102   | 85    | 40    | 23    | 3   | 0    | 1,169 |
| 3  | Departamento de Educación                        | 10         | 11   | 2    | 7     | 15    | 13    | 13    | 31  | 25   | 127   |
| 4  | Corporación del Fondo del Seguro del Estado      | 62         | 13   | 9    | 11    | 16    | 0     | 1     | 0   | 0    | 112   |
| 5  | Departamento de Hacienda                         | 35         | 13   | 7    | 11    | 14    | 8     | 5     | 3   | 2    | 98    |
| 6  | Departamento de Corrección y Rehabilitación      | 8          | 2    | 4    | 11    | 7     | 2     | 11    | 31  | 15   | 91    |
| 7  | Administración Familias y Niños                  | 22         | 4    | 2    | 9     | 14    | 5     | 12    | 5   | 1    | 74    |
| 8  | Policía de Puerto Rico                           | 32         | 2    | 4    | 3     | 7     | 2     | 3     | 5   | 4    | 62    |
| 9  | Departamento de Transportación y Obras Públicas  | 14         | 3    | 2    | 3     | 14    | 5     | 6     | 5   | 1    | 53    |
| 10 | Administración Desarrollo Socioeconómico Familia | 12         | 2    | 5    | 4     | 12    | 7     | 3     | 6   | 0    | 51    |

| Total de Casos Recibidos<br>Año Fiscal 2016-2017 | Impacto Económico |
|--|-------------------|
| 22,705   | \$5,732,770.75    |



*Oficina*  
*Regional de Arecibo*

*Informe* —  
— *Anual*

## OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

### Año Fiscal 2016-2017

Se investigaron **3,209** casos nuevos.

|                            |              |                |
|----------------------------|--------------|----------------|
| De los cuales se radicaron | <b>512</b>   | reclamaciones  |
|                            | <b>2,253</b> | orientaciones  |
|                            | <b>444</b>   | coordinaciones |

A la fecha del **1 de julio de 2016**, permanecieron activas **368** reclamaciones que sumadas a las **512** recibidas hasta el **30 de junio de 2017**, alcanzaron un total de **880** trabajadas en el Año Fiscal **2016-2017**.

En el Año Fiscal **2016-2017**, se cerraron **486** reclamaciones, quedando la cantidad de **394** reclamaciones activas.

|               |           |                        |
|---------------|-----------|------------------------|
| Se realizaron | <b>37</b> | Reuniones Informativas |
|               | <b>9</b>  | Vistas Administrativas |

### CASOS RELEVANTES

|                    |  |
|--------------------|--|
| Número de caso:    | <b>ARE-17-00847</b>                        |
| Asunto:            | <b>Renovación de Tarjeta de Residencia</b> |
| Derecho reclamado: | <b>Derechos de los Administrados</b>       |
| Fecha:             | <b>11 de noviembre de 2016</b>             |



**Persona afectada:** Rafaela Vallejo De Luis

**Agencia concernida:** Departamento de Estado

**Reclamo de la Ciudadana:** Orientación sobre los documentos de renovación

**Breve explicación de los hechos:** Doña Rafaela nos visita, debido a que está realizando gestiones para la tarjeta de residencia y/o ciudadanía y le resultan infructuosas. Manifiesta que en sus gestiones le informaron que cualifica para la ciudadanía y por lo cual, realizó los trámites para el examen pero no aprobó el mismo. Por tal motivo, realizó gestiones para la tarjeta de residencia. Los documentos fueron cumplimentados por un vecino, Sr. Juan Soto, debido a que no sabe leer ni escribir. Los mismos fueron devueltos por problemas con el pago requerido para dicho trámite y por los ingresos.

En vista a lo indicado, solicita nuestra asistencia. El caso fue consultado con el Sr. Wilson Rosales, Gerente Regional y refirió el caso al Lcdo. Rolando Meléndez, Servicios Legales OPC Central.

El licenciado solicitó copia de los documentos para el análisis correspondiente y acordó con Doña Rafaela mediante llamada telefónica estudiar los documentos. Posteriormente, se comunicaría con ella y de ser necesario pasaría por nuestra Región para entrevistarse con Doña Rafaela.

En adición, nos informa le urge atiendan su solicitud, ya que esta citada para renovación Tarjeta de Salud Reforma el 13 de noviembre y teme no pueda renovar la misma; la cual necesita por sus condiciones médicas.

**Acción tomada:** Se comunica el Licenciado Meléndez e informa que la reclamante debe solicitar certificación de ingresos del seguro social y del PAN en inglés. Además, debe indicar si quiere constar la opción del “waiver” para que sea libre de costo o si desea obviar esa opción y entonces incluir pago para la Oficina

*Informe* ———  
——— *Anual*

verificar de cuánto debe enviar el giro. Se corroboró con la reclamante lo que prefería. En comunicación con la señora nos indicó que tramitará el giro postal y la documentación necesaria para ser enviada a la mayor brevedad posible. Luego de eso, la señora Rafaela, recibe comunicación por parte del Departamento de Estado indicándole que tiene cita y que tiene que llevar consigo la tarjeta vencida, ID con Foto y Certificado de Nacimiento para el trámite de huellas. Posteriormente, se comunicó con nuestra Oficina indicando que gracias a nuestras gestiones su tarjeta de residencia fue reactivada por los próximos nueve meses.

**Número de caso:** ARE-17-00439

**Asunto:** Incapacidad Total Factor Socioeconómico

**Derecho reclamado:** Derechos de los Administrados

**Fecha:** 7 de septiembre de 2016

**Persona afectada:** William Feliciano Luciano

**Agencia concernida:** Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)

**Reclamo del Ciudadano:** Demora en realizar el pago por incapacidad total

**Breve explicación de los hechos:** Para sustentar su reclamación el reclamante expone que la Comisión Industrial, mediante Resolución notificada el 30 de junio de 2015, resuelve revocar la Decisión del Administrador de la CFSE notificada el 28 de marzo de 2015 y determina que la parte apelante tiene derecho a recibir los beneficios para casos de incapacidad total y permanente por Factores Socioeconómicos. En septiembre de 2015, entregó los documentos requeridos por la CFSE para el trámite en cuestión pero no ha recibido la compensación correspondiente.



**Acción tomada:** Procedimos a comunicarnos con la Coordinadora de Reclamaciones de la CFSE, la cual nos provee información del caso. Posterior a eso, se recibe copia Solicitud y Trámite Reserva Actuarial de la CFSE Arcibo del 27 de septiembre. Se procedió con el cierre y se le informa al reclamante de no recibir pago en o antes del 1 de noviembre, se comunique nuevamente con nuestra Oficina.

**Número de caso:** ARE-17-02780

**Asunto:** Cobro Indebido de ORANF

**Derecho reclamado:** Derechos Sociales

**Fecha:** 17 de mayo de 2017

**Persona afectada:** David Narváez Rivera

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

**Reclamo del Ciudadano:** Cobro de dinero indebido

**Breve explicación de los hechos:** La ciudadana manifiesta que en noviembre o diciembre de 2016, saldaron la cuenta de AAA. A la vez que hacían el pago, le estaban desconectando el servicio. El empleado que desconectó le indicó que cuando regresara su esposo con la evidencia de pago, lo buscara por el área para reconectarle. Así lo hicieron y le reconectaron nuevamente. Indica que luego de eso no recibía factura pero que llamaba al sistema automatizado el cual le indicaba que no tenían balance pendiente, por lo que entendía que no recibían facturas porque tenían un crédito. . En días posteriores personal de la AAA llegó a su residencia y desconectaron el servicio. Se comunicaron por teléfono y les dijeron que tenían que



ir a ORANF en Arecibo. Fueron a la agencia y les entregaron una carta que les informaba cargos totales por \$1,822.97. Le informaron que no hubo orden de reconexión y que no debía tener agua desde diciembre 2016. Explicó la situación, pero no lo tomaron en consideración. Por lo tanto, solicitó una reconsideración mediante carta escrita.

**Acción tomada:** Nos comunicamos con la Sra. Sasha Ortega, Gerente ORANF, informó lo que ya había indicado la ciudadana. Analizó el caso y recomendó que solicitara la revisión, pero que se iba a comunicar con la Oficina Comercial de Toa Alta para ver si el empleado recordaba la situación. Nos llamó la señora Ortega, para informar que le certificaron la versión de la ciudadana, el empleado para el mismo tiempo trabajó con varios casos que no verificó los totales de la cuenta. Procedieron a anular la multa y solo pagarán el agua utilizada. \$527.97.

**Número de caso:** ARE-17-02384

**Asunto:** Demora en Evaluar y Emitir Determinación Caso ICEE

**Derecho reclamado:** Derechos Sociales

**Fecha:** 6 de abril de 2017

**Persona afectada:** Roberto Moyeno Rodríguez

**Agencia concernida:** Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)

**Reclamo del ciudadano:** Transferencia indebida por deuda



**Breve explicación de los hechos:** Para fundamentar su alegación expone que en abril de 2015, arrendó una residencia en Bo. Arrozal Los Muertos, Carr. #637, Km. 3.9 en Arecibo. Que le hicieron una transferencia de \$2,514.42 de servicio utilizado en dicha propiedad durante el 2014. Debido a esto, visitó la agencia para objetar los cargos y ha estado esperando la determinación de su reclamación. Manifiesta que en el transcurso del tiempo le han suspendido el servicio de forma indebida en tres ocasiones. Por lo tanto, le urge analicen y emitan la determinación final eximiéndolo del cobro indebido.

**Acción tomada:** Procedimos a comunicarnos con el personal de la AEE mediante la Notificación de Intervención Inicial del Caso (NIIC) y el Requerimiento de Información. Luego de esto, recibimos comunicación por parte del ciudadano donde nos indica que realizaron el crédito correspondiente en su cuenta por la cantidad de \$2,481.09.

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Número de caso:</b>        | <b>ARE-17-01130</b>                                    |
| <b>Asunto:</b>                | <b>Dilación en Emitir Pago de Expropiación Forzosa</b> |
| <b>Derecho reclamado:</b>     | <b>Derechos Económicos</b>                             |
| <b>Fecha:</b>                 | <b>8 de diciembre de 2016</b>                          |
| <b>Persona afectada:</b>      | <b>Wilfredo González Maldonado</b>                     |
| <b>Agencia concernida:</b>    | <b>Autoridad de carreteras y Transportación (ACT)</b>  |
| <b>Reclamo del Ciudadano:</b> | <b>Dinero adeudado</b>                                 |

**Breve explicación de los hechos:** Para sustentar su alegación indica que en el 2008, la ACT intervino en su propiedad desestabilizando el terreno, con el resultado de poner en peligro su seguridad y la de su familia. Que luego de varios años, se llegó a un acuerdo de compra de la propiedad. Que el 11 de marzo de 2016, se firmó un Relevo en el cual acordaron recibir el pago de una ayuda especial para realojo por la cantidad de \$156,672.66. Manifiesta que ha ofrecido seguimiento a su caso, pero hasta este momento no han recibido el pago acordado. Que esto les urge por varias razones, entre ellas está que la USDA les cobra diariamente \$7.00 de interés por la propiedad, habiéndose acumulado hasta el día de hoy más \$1,000.00. En adición, necesita el dinero para poder adquirir otra propiedad. Solicitaron que sea emitido el pago acordado.

**Acción tomada:** En comunicación sostenida con la Lcda. Magdalen Baranda, Oficina Legal del Área de Adquisición de Propiedades (ext. 1232), informa la licenciada que el 14 de octubre 2016, el caso KEF- 2016-0068 fue radicado en el Tribunal de San Juan y se consignó la cantidad de \$109,600.00 para el pago de la propiedad. No los emplazaron porque le informaron que ellos se allanaban a la cantidad. Ellos (el reclamante y su esposa) ahora tienen que someter una Moción de Retiro de Fondos con Allanamiento. La pueden enviar por correo al Tribunal de San Juan o radicarla en cualquier otro Tribunal especificando que es para San Juan. Les enviará por correo el formato y si puede, lo enviará a nuestro correo electrónico. Así se lo comunicamos al señor Wilfredo González y éste a su vez radicaría la moción pertinente. Posteriormente, se recibe comunicación por parte de la Agencia indicando que se estaría pagando lo acordado.



*Oficina*  
*Regional de Bayamón*

*Informe* —  
— *Anual*

## OFICINA REGIONAL DE BAYAMON

### Año Fiscal 2016-2017

Se investigaron **3,079** casos nuevos.

|                            |              |                |
|----------------------------|--------------|----------------|
| De los cuales se radicaron | <b>460</b>   | reclamaciones  |
|                            | <b>2,169</b> | orientaciones  |
|                            | <b>450</b>   | coordinaciones |

A la fecha del **1 de julio de 2016**, permanecieron activas **242** reclamaciones que sumadas a las **460** recibidas hasta el **30 de junio de 2017**, alcanzaron un total de **704** trabajadas en el Año Fiscal **2016-2017**.

En el Año Fiscal **2016-2017**, se cerraron **435** reclamaciones, quedando la cantidad de **267** reclamaciones activas.

|               |   |                        |
|---------------|---|------------------------|
| Se realizaron | 1 | Reuniones Informativas |
|               | 1 | Vistas Administrativas |

### CASOS RELEVANTES

Número de caso: **BAY-17-00237**

Asunto: **Facturación Excesiva debido a transferencia de deuda**

Derecho reclamado: **Derecho Social - Vivienda**



**Fecha:** 16 de agosto de 2016

**Persona afectada:** Deborah Vázquez Negrón

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

**Reclamo de la Ciudadana:** Deuda transferida que no le corresponde.

**Breve explicación de los hechos:** En el año 2013 la reclamante objetó varias facturas por consumo excesivo cuando residía en la Urbanización Lomas Verdes del municipio de Bayamón, pero éste debió mudarse antes de recibir el resultado de la investigación realizada por la Autoridad sobre las objeciones que realizó a múltiples facturas excesivas. La ciudadana al solicitar el servicio para su nueva residencia en abril de 2016, se percató que la AAA le transfiere la cantidad de \$3,055.65 como balance anterior.

**Acción tomada:** Se reclamó conciliación de objeciones e investigación del historial de las cuentas previas, junto a las evidencias de la ciudadana, para establecer la exoneración del balance adjudicado. La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, procedió ajustar las facturas desde julio 2013 hasta diciembre del 2013, por la cantidad de \$2,804.50, quedando a deber un balance final de unos \$246.46 por el cliente. Resultando así restituido en derecho el reclamo a favor de la ciudadana.

**Número de caso:** BAY-17-01256

**Asunto:** Problemas con el Departamento de la Familia

**Derecho reclamado:** Derecho Colectivo - Niñez y Adolescencia

**Fecha:** 20 de enero de 2017

**Persona afectada:** Damaris Olmeda Gómez y menor  
(Ciudadana, madre de la menor con perfil de víctima / victimaria)

**Agencias concernidas:** Departamento de la Familia  
Administración de Familias y Niños (ADFAN)

**Reclamo de la Ciudadana:** Relata que su hija no estaba recibiendo la ayuda que establece el protocolo para víctimas de agresión sexual ni ella como cuidadora. La misma se encontraba ingresada en institución de niñas con faltas, por haber sido acusada por agresión luego de golpearla en un episodio de ira. Como madre, reportó incidente a la policía, pero no tomaron en cuenta que la menor estaba afectada por la agresión sexual de un familiar que tuvo que enfrentar.

**Breve explicación de los hechos:** En el 2014 su hija fue víctima de agresión sexual ocasionando que pasara a ser victimaria en contra de su propia madre, al no recibir la ayuda que por protocolo le correspondía recibir. La familia fue referida a cumplir un plan social, el cual su madre incumplió luego de un accidentado diálogo de la trabajadora social cuyo seguimiento fue deficiente y la menor ingresada al programa “Good Morning”. Este programa no contemplaba ayudas para víctimas de agresión sexual, solo trabajaban con el manejo de coraje y dosificación de medicamentos. Ambas, como víctimas de lo ocurrido, no estaban recibiendo el respaldo integral que la Ley dispone para la rehabilitación de víctimas (herramientas para el fortalecimiento familiar).



**Acción tomada:** Se coordinó reunión en la Administración de Familias y Niños, Región de Bayamón. Al finalizar la reunión se llegaron a los siguientes acuerdos:

- ♦ Evaluar y certificar si los servicios brindados por el Programa Amor y Esperanza de Bayamón fueron completados o si ambas partes pueden recibir mayor tratamiento.
- ♦ Certificar si el tratamiento recibido por la menor en el programa “Good Morning” integrará el tratamiento para víctima de agresión sexual.
- ♦ Consultar con la escuela Pedro Albizu Campos, entidad establecida para el tratamiento por el Estado, si el tratamiento, obviado al momento de activar protocolo por agresión sexual, podía ser recibido por la menor.
- ♦ Evaluar referido al Centro de Ayuda a Víctimas de Violación (CAVV), ya que en ningún momento el Departamento de la Familia refirió a la menor

El 23 de febrero de 2017, ADFAN confirmó haber cumplido los acuerdos con las partes, quedando restituida la debida diligencia del poder público en caso de agresión sexual infantil, tanto para la víctima como para su familia (grupo de respaldo inmediato).

**Número de caso:** BAY-17-01929

**Asunto:** Cobro Indebido

**Derecho reclamado:** Derecho Económico - Propiedad y Social - Vivienda

**Fecha:** 14 de marzo de 2017



**Persona afectada:** Ciudadana / Jefa de Familia

**Agencias concernidas:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)  
Oficina Recaudo Agua sin Facturar (ORANF)

**Reclamo de la Ciudadana:** Cobro indebido e imputación de multas.

**Breve explicación de los hechos:** Ciudadana había recibido la imputación de uso indebido procedente de la Oficina de Recaudo de Agua sin Facturar (ORANF) , por un total de \$1,694.42.

**Acción tomada:** Se reclamó ante ORANF la transparencia administrativa para conocer la información que sostenían la imputación. Contábamos con la evidencia y toda la documentación de la ciudadana que la acreditaba como abonada bona fide. De ORANF, se observaron los argumentos justificativos para proceder con la multa, sosteniendo que era una nueva iniciativa para investigar irregularidades en el proceso Administrativo de originación de la cuenta nueva en servicio al cliente Bayamón (basado en imputaciones falsas para lograr identificar usuarios no registrados). Las mismas no coincidían y se demostró la arbitrariedad y la intención de cumplimiento de la nueva abonada. El Ombudsman logró la eliminación total de los cargos imputados y detención de la práctica arbitraria.

**Número de caso:** BAY-17-00131

**Derecho reclamado:** Derechos Laborales

**Fecha:** 3 de agosto de 2016



**Personas afectadas:** Ciudadano y su familia

**Agencia concernida:** Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)

**Reclamo del Ciudadano:** Pago de Dietas

**Breve explicación de los hechos:** La Comisión Industrial mediante Resolución notificada el 8 de marzo de 2016, ordenó a la Corporación del Fondo del Seguro del Estado el pago de dietas, tras varios meses de no haberlo recibido y la agencia le indicaba que no encontraba el expediente.

**Acción tomada:** Se señaló la dilación del proceso y la práctica administrativa deficiente para custodia y control de expedientes. La Corporación del Fondo del Seguro del Estado reportó haber ubicado el expediente extraviado y procedió al depósito de unos \$8,820.00 correspondientes al reclamo, quedando disponibles inmediatamente. Además, se le depositó la cantidad de \$220.00 correspondiente a las semanas pendientes de cobrar.

**Número de caso:** BAY-17-01102

**Asunto:** Omisión en Pago del Bono de Navidad

**Derecho reclamado:** Derechos Laborales

**Fecha:** 13 de diciembre de 2016

**Agencias concernidas:** Administración de Corrección  
Departamento de Corrección y Rehabilitación

**Personas afectadas:** Ciudadano y su familia

**Reclamo del Ciudadano:** No recibió el bono según correspondía en Diciembre 2016.

**Breve explicación de los hechos:** El ciudadano acudió a la agencia al transcurrir la fecha correspondiente para que los empleados públicos recibieran el Bono de Navidad y no lo recibió. En la agencia le indicaron que no le correspondía el pago de bono.

**Acción tomada:** Se señala la omisión del pago a la agencia y se le solicita información del expediente basado en los años trabajados. La agencia certifica un error en el cuadro y se envía a rehacer el pago. En el caso del ciudadano, se preparó el cheque correspondiente al bono de 2016, número 00126599, por la cantidad de \$844.48.

**Número de caso:** BAY-17-01262

**Asunto:** Cobro Excesivo a pequeño comerciante

**Derecho reclamado:** Derecho Social

**Fecha:** 20 de enero de 2017

**Personas afectadas:** Pequeño Comerciante, Empleados y familiares

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

**Reclamo del Ciudadano:** Sobre Facturación - Cobro Indebido



en virtud de la Ley Número 33 para la objeción de factura; y no había recibido respuesta alguna a su reclamo.

**Acción tomada:** Se procede a la conciliación de evidencias, se reclama a la AAA facturas de acuerdo a lectura real, no así estimadas. Inmediatamente, después de la intervención del Ombudsman, se recibió respuesta indicando lo siguiente: “Luego de haber completado el análisis se informa que el total a pagar es de \$633.76”, recibiendo el ciudadano un ajuste en crédito de \$32,511.24.

*Oficina  
Regional de Caguas*



## OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Año Fiscal 2016-2017

Se investigaron **2,950** casos nuevos.

|                            |              |                |
|----------------------------|--------------|----------------|
| De los cuales se radicaron | <b>796</b>   | reclamaciones  |
|                            | <b>1,944</b> | orientaciones  |
|                            | <b>210</b>   | coordinaciones |

A la fecha **del 1 de julio de 2016**, permanecieron activas **415** reclamaciones que sumadas a las **796** recibidas hasta el **30 de junio de 2017**, alcanzaron un total de **1,211** trabajadas en el Año Fiscal **2016-2017**.

En el Año Fiscal **2016-2017**, se cerraron **667** reclamaciones, quedando la cantidad de **544** reclamaciones activas.

|               |            |                        |
|---------------|------------|------------------------|
| Se realizaron | <b>132</b> | Reuniones Informativas |
|               | <b>2</b>   | Vistas Administrativas |

### CASOS RELEVANTES

|                   |                                     |
|-------------------|-------------------------------------|
| Número de caso :  | <b>CAG-17-01798</b>                 |
| Asunto:           | <b>Omisión en Tramitar Querella</b> |
| Derecho envuelto: | <b>Derecho de los Administrados</b> |
| Fecha :           | <b>9 de marzo de 2017</b>           |

**Persona afectada:** Menor de Educación Especial y su núcleo familiar

**Agencia concernida:** Departamento de Educación, Programa de Educación Especial

**Breve explicación de los hechos:** Alega ciudadana haber solicitado al Departamento de Educación para su hijo del Programa de Educación Especial ubicación escolar, nombramiento de asistente de servicios, y revisión del Programa Educativo Individualizado. Incluso radicó querrela y se sometió al Proceso de Querrela de Educación Especial y con Resolución a su favor, en mano de juez administrativo llegó a Ombudsman porque se le indicó que no se podía hacer nada más, sino que fuera al Tribunal.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se celebró reunión con Región Educativa Caguas de Educación Especial. Logrando la ubicación en la escuela recomendada; se asignaron las terapias necesarias; se concedieron los recursos de Asistente Administrativa y se transcribieron los Programas Educativos de los años 2016 y 2017.

**Número de caso:** CAG-17-02357

**Asunto:** Dilación en atender Ubicación de Hogar Sustituto de Persona sin Hogar

**Derecho envuelto:** Derecho de Colectivos

**Fecha:** 2 de mayo de 2017

**Persona afectada:** Persona Enferma sin Hogar y la Institución Hospitalaria



**Agencia concernida:** Departamento de la Familia

**Breve explicación de los hechos:** Se recibe comunicación de personal del Hospital Universitario de Adultos, donde solicita nuestra intervención para un Hogar sustituto para ciudadano de 71 años que deambulaba por el pueblo de Gurabo y se encuentra encamado, se mantiene hospitalizado sin criterio médico para ello. Habiendo realizado múltiples gestiones con el Departamento de la Familia sin resultado alguno.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se realiza requerimiento y la agencia aprobó la ubicación en Hogar sustituto en menos de 30 días.

**Número de caso:** CAG-17-01069

**Asunto:** Dilación en conceder Beneficios por Muerte

**Derecho envuelto:** Derecho Laboral

**Fecha :** 31 de enero de 2017

**Personas afectadas:** Familiares del Ciudadano Fallecido

**Agencias concernidas:** Policía de Puerto Rico y Administración de Sistema de Retiro

**Breve explicación de los hechos:** Indican familiares del ciudadano fallecido que la viuda del Policía fallecido en cumplimiento del deber realiza gestiones desde 2016, con la Agencia, para recibir los beneficios y que sus gestiones han sido infructuosas. Que ambas agencias responsables del desembolso le dan diferentes razones sin que se resuelva su situación. En primer lugar, Policía de Puerto Rico, indica que envió los documentos y expedientes y en segundo lugar, Sistema de Retiro, no los ha recibido para poder procesarlos.



**Acción tomada por el Ombudsman:** Se realizaron gestiones con ambas agencias hasta conseguir el expediente y duplicar el expediente para que la otra agencia actuara. Se realizaron los cómputos y se procedió con la otorgación de beneficios de pensión a la viuda, quien sólo recibía limitados ingresos.

# *Oficina Regional de Humacao*

*Informe* —  
— *Anual*

## OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Año Fiscal 2016-2017

Se investigaron **2,352** casos nuevos.

|                            |              |                |
|----------------------------|--------------|----------------|
| De los cuales se radicaron | <b>563</b>   | reclamaciones  |
|                            | <b>1,572</b> | orientaciones  |
|                            | <b>217</b>   | coordinaciones |

A la fecha del **1 de julio de 2016**, permanecieron activas **184** reclamaciones que sumadas a las **563** recibidas hasta el **30 de junio de 2017**, alcanzaron un total de **747** trabajadas en el Año Fiscal **2016-2017**.

En el Año Fiscal **2016-2017**, se cerraron **523** reclamaciones, quedando la cantidad de **224** reclamaciones activas.

|               |     |                        |
|---------------|-----|------------------------|
| Se realizaron | 194 | Reuniones Informativas |
|               | 21  | Vistas Administrativas |

### CASOS RELEVANTES

|                   |                                      |
|-------------------|--------------------------------------|
| Número de caso :  | <b>HUM-17-001638</b>                 |
| Asunto:           | <b>Dilación en tramitar querrela</b> |
| Derecho envuelto: | <b>Derecho Social Medio ambiente</b> |
| Fecha:            | <b>21 de abril de 2016</b>           |
| Persona afectada: | <b>Persona particular</b>            |



**Agencia concernida:** Departamento de Recursos Naturales y Ambientales

**Reclamo del Ciudadano:** Contratación de maestros carpintería y electricidad

**Breve explicación de los hechos:** Explica la ciudadana, residente en el Barrio Tejas Carretera 908 Km 7.1 Sector La Bodega, en Las Piedras; que desde el 2015 radicó querrela en el Departamento de Recursos Naturales contra su vecina por la instalación de una tubería en la quebrada aledaña a su propiedad, causando que las aguas discurren hacia su terreno erosionándolo.

**Acción tomada por el Ombudsman** Se interpeló a la agencia. El facilitador notificó sobre la determinación favorable a la ciudadana, ya que la tubería localizada objeto del reclamo fue removida por la parte querellada.

**Número de caso :** HUM-17-00569

**Asunto:** Dilación en ubicar envejeciente en hogar

**Derecho envuelto:** Derechos colectivos de la tercera edad

**Fecha:** 18 de octubre de 2016

**Persona afectada:** Envejeciente de 96 años

**Agencia concernida:** Administración de Familias y Niños

**Reclamo del Ciudadano:** Ubicación en hogar

**Breve explicación de los hechos** Se recibe referido del Trabajador Social, Hospital Universitario de Adultos, que envejeciente de 96 años de edad, fue recluido en el

Hospital Universitario de Adultos, Unidad de Cirugía General bajo el Servicio de Cirugía Ortopédica, su condición de salud fue atendida y debido a que no han encontrado familiar del mismo, refirieron la situación mediante el R 100-36-311 al Departamento de la Familia para que asumieran jurisdicción y/o custodia.

**Acción tomada por el Ombudsman** Se notificó a la agencia mediante Requerimiento de Información. La Administración de Familias y Niños ubicó al envejeciente en un hogar donde recibiría todas las atenciones necesarias por su condición de salud.

**Número de caso :** HUM-17-00257

**Asunto:** Dilación en reparación de aguas residuales

**Derecho envuelto:** Derecho Social de Vivienda

**Fecha:** 22 de agosto de 2016

**Persona afectada:** Persona particular

**Agencia concernida:** Departamento de Recreación y Deportes

**Reclamo del Ciudadano:** Que se corrija salidero de aguas negras

**Breve explicación de los hechos** Requirió Ciudadano nuestra mediación ante alegada inacción de la Compañía de Parques Nacionales (ahora bajo la sombrilla de Recreación y Deportes) en atender salidero de aguas residuales que discurren



desde la conexión del lote (14-BB) que ocupa su camper en el Balneario Seven Seas de Fajardo. Manifiesta que oficializó reporte desde el 25 de julio de 2016, a través de la Oficina del Balneario.

**Acción tomada por el Ombudsman** Se interpeló a la agencia mediante Requerimiento de Información. En respuesta a la solicitud, la misma fue trabajada de manera inmediata, resolviendo de esta forma la situación planteada por el ciudadano.

*Oficina*  
*Regional de Mayagüez*



## OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Año Fiscal 2016-2017

Se investigaron **4,150** casos nuevos.

|                            |              |                |
|----------------------------|--------------|----------------|
| De los cuales se radicaron | <b>766</b>   | reclamaciones  |
|                            | <b>2,824</b> | orientaciones  |
|                            | <b>560</b>   | coordinaciones |

A la fecha del **1 de julio de 2016**, permanecieron activas **445** reclamaciones que sumadas a las **766** recibidas hasta el **30 de junio de 2017**, alcanzaron un total de **1,211** trabajadas en el Año Fiscal **2016-2017**.]

En el Año Fiscal **2016-2017**, se cerraron **668** reclamaciones, quedando la cantidad de **543** reclamaciones activas.

Se realizaron **53** Reuniones Informativas

### CASOS RELEVANTES

Número de caso: **MAY-17-01833**  
Asunto: **Cumplir Resolución**  
Derecho envuelto: **Derecho de los Administrados sobre Eficacia**  
Fecha: **1 de diciembre de 2016**



**Persona afectada:** Persona particular

**Agencia concernida:** Corporación del Fondo del Seguro del Estado

**Reclamo del Ciudadano :** Demora de la Corporación del Fondo del Seguro de Estado (CFSE) en cumplimentar lo ordenado por la Honorable Comisión Industrial en Resolución de Vista Pública notificada el 6 de octubre de 2015.

**Breve explicación de los hechos** El ciudadano informó que el 6 de octubre de 2015, la Comisión Industrial notificó Resolución de Vista Pública mediante la cual ordenó devolver su caso a la jurisdicción de la CFSE, para ser evaluado por el Comité de Factores Socio-Económicos para posible incapacidad total. Sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido y de haber sido evaluado por la Trabajadora Social y el Especialista en Rehabilitación Vocacional, su caso no había sido evaluado por el Comité.

**Acción tomada por el Ombudsman** El 1 de diciembre de 2016, se notificó a la Agencia el reclamo del ciudadano y el 16 de diciembre de ese mismo año, se recibió respuesta donde se informó que se procedió a otorgar la incapacidad total y permanente al ciudadano. A su vez se informó que se envió comunicación al ciudadano solicitando documentos para completar el trámite e iniciar el pago de la incapacidad. El 9 de enero de 2017, se recibió respuesta donde se incluyó copia del historial de pagos realizados al ciudadano con un total adjudicado de \$69,671.55. Culmina nuestra intervención al confirmar con el ciudadano que recibió la respuesta al pago inicial.



**Número de caso:** MAY-15-01582

**Asunto:** Pago Liquidación

**Derecho envuelto:** Derecho Laboral de Trabajo

**Fecha:** 11 de febrero de 2015

**Persona afectada:** Persona particular

**Agencia(s) concernidas:** Departamento de Corrección y Rehabilitación

**Reclamo del Ciudadano:** Demora del Departamento de Corrección y Rehabilitación en tramitar el pago de su liquidación y el pago de deberes dejados de recibir conforme a sentencia del Tribunal.

**Breve explicación de los hechos :** El ciudadano trabajó para el Departamento de Corrección donde ocupó el puesto de Oficial Correccional hasta el 3 de marzo de 2014, cuando presentó su renuncia. Al momento de comunicarse con nuestra Oficina el 11 de febrero de 2015, el Departamento no había emitido el pago de su liquidación, la cual incluía el pago relacionado a una sentencia emitida por el Tribunal de Apelaciones el 12 de julio de 2013, mediante la cual se ordenó la restitución a su puesto y el pago de los haberes dejados de recibir.

**Acción tomada por el Ombudsman:** El 11 de febrero de 2015, se notificó al Departamento el reclamo del ciudadano. Luego de varios seguimientos, el 24 de julio de 2015, la División de Nóminas sometió respuesta informando que al ciudadano se le adeudaba la cantidad de \$212.769.40. No obstante, para proceder con el pago se tramitó la petición de asignación de fondos para el presupuesto del año fiscal 2015-2016. Sin embargo, no se pudo identificar economía dentro de este

presupuesto razón por la cual se procedió a solicitar para el del año 2016-2017. El caso se mantuvo activo en seguimiento en espera de la asignación de los fondos. Una vez fueron asignados al tratarse de un asunto dilucidado en el Tribunal, la Agencia se encontraba en espera de que el Departamento de Justicia aprobara el correspondiente plan de pago. El 21 de noviembre de 2016, se recibió respuesta donde se informa que el plan fue aprobado y el día 31 de octubre de 2016, el ciudadano recibió su primer pago. Una vez corroborado con el ciudadano el 29 de noviembre de 2016, culminó nuestra intervención en el asunto y se procedió con el cierre del caso.

**Número de caso:** MAY-17-00389

**Asunto:** Tramitar Reclamo por Entrega de Materiales

**Derecho envuelto:** Derecho de los Administrados sobre Transparencia

**Fecha:** 8 de agosto de 2016

**Persona afectada:** Persona particular

**Agencia concernida:** Departamento de la Vivienda

**Reclamo del Ciudadano:** Demora del Departamento de la Vivienda en otorgar ayuda para la compra de materiales para la reconstrucción de su hogar.

**Breve explicación de los hechos** El ciudadano reside en el Bo. Quebrada Grande en el Municipio de Mayagüez. Informó que el 7 de enero de 2016, su residencia se incendió y perdió todas sus pertenencias. El 8 de febrero de 2016, solicitó ayuda



vivienda, sin embargo, al momento de visitar nuestra Oficina el día 8 de agosto de 2016, su petición no había sido atendida.

**Acción tomada por el Ombudsman** El 8 de agosto de 2016, se notificó al Departamento el reclamo del ciudadano. El 16 de agosto de 2016, se recibió respuesta preliminar informando que la petición de compra de materiales estaba siendo trabajada por la División de Finanzas. A su vez, la Oficina Regional de Mayagüez informó que la petición había sido aprobada y durante esa semana estarían recibiendo desde la Oficina Central la orden para la compra de materiales de construcción. El 25 de agosto de 2016, el ciudadano visitó nuestra Oficina y nos proveyó copia de la requisición de materiales y compra que realizó por la cantidad de \$7,988.10, para la reconstrucción de su vivienda. En base a la información provista por la Agencia y el ciudadano, culminó nuestra intervención en este asunto procediendo con el cierre del caso el 25 de agosto de 2016.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Número de caso:</b>        | <b>MAY-17-00609</b>   |
| <b>Asunto:</b>                | <b>Beneficios por Muerte</b>  |
| <b>Derecho envuelto:</b>      | <b>Derecho Laboral de Trabajo</b>   |
| <b>Fecha:</b>                 | <b>29 de agosto de 2016</b>   |
| <b>Persona afectada:</b>      | <b>Persona particular</b>   |
| <b>Agencia concernida:</b>    | <b>Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura (ASR)</b>                                 |
| <b>Reclamo del Ciudadano:</b> | <b>Demora en la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura en tramitar solicitud de</b> |

beneficios por muerte.

**Breve explicación de los hechos** El 31 de agosto de 2016, se notificó el reclamo de la ciudadana a la Agencia. Como respuesta preliminar se informó que se procedió a solicitar el expediente de Asuntos de Retiro de la pensionada. Una vez recibido y evaluado, el 31 de agosto de 2016, se informó que el Área de Servicios al Pensionado necesita información sobre el esposo de la fallecida y el certificado de matrimonio, emitido con posterioridad al fallecimiento, ya que este está incluido en la designación de beneficiarios. Esta información se ofreció a la ciudadana, quien luego de someter la misma ante la ASR, nos proveyó la evidencia, la cual a su vez se envió a la Agencia como parte de nuestros seguimientos. Posteriormente, el caso fue referido a la Sección de Cómputos, Sección de Reembolso de Aportaciones y eventualmente a la División de Intervenciones Fiscales. Luego de aprobada el 10 de febrero de 2017, se completó el trámite de la Solicitud de Devolución de Aportaciones por Muerte Ley 70, con la emisión y envío del cheque número 0007569 y con un importe neto de \$39,705.54. Se proveyó la información anterior a la ciudadana y procedió con el cierre del caso.



# *Oficina Regional de Ponce*

*Informe* —  
— *Anual*

## OFICINA REGIONAL DE PONCE

Año Fiscal 2016-2017

Se investigaron **3,738** casos nuevos.

|                            |              |                |
|----------------------------|--------------|----------------|
| De los cuales se radicaron | <b>520</b>   | reclamaciones  |
|                            | <b>1,817</b> | orientaciones  |
|                            | <b>1,401</b> | coordinaciones |

A la fecha del **1 de julio de 2016**, permanecieron activas **343** reclamaciones que sumadas a las **520** recibidas hasta el **30 de junio de 2017**, alcanzaron un total de **863** trabajadas en el Año Fiscal **2016-2017**.

En el Año Fiscal **2016-2017**, se cerraron **513** reclamaciones, quedando la cantidad de **350** reclamaciones activas.

### CASOS RELEVANTES

|                      |   |
|----------------------|---|
| Número de caso:      | <b>PON-17-01971</b>   |
| Asunto:              | <b>Reembolso de Aportaciones</b>  |
| Derecho envuelto:    | <b>Derecho Laboral de Trabajo</b>   |
| Fecha:               | <b>10 de enero de 2017</b>  |
| Persona afectada:    | <b>Persona particular</b>   |
| Agencia concernidas: | <b>Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura</b> |



**Reclamo del Ciudadano:** Solicitud del pago de su reembolso de aportaciones.

**Breve explicación de los hechos:** La reclamante alegó que laboró aproximadamente 20 años en el Departamento de Hacienda. Que en el año 2011, tuvo que presentar su renuncia por condiciones de salud. Alegó que desde junio 2016, su agencia había tramitado la solicitud para el Reembolso de sus Aportaciones a la Administración de los Sistemas de Retiro, además, que del total del reembolso cobrarán la deuda de un préstamo activo. A pesar de los innumerables seguimientos de la ciudadana al Sistema de Retiro su solicitud no había sido tramitada.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se radicó una Reclamación ante la dilación administrativa de más de 6 meses. El 10 de febrero de 2017, como resultado de nuestra intervención en 30 días, Retiro completó el trámite de la Solicitud de Reembolso de Aportaciones conforme a la Ley Núm. 3 del 4 de abril de 2013, según enmendada conocida como “Programa Híbrido de Contribución Definida” con el pago neto de \$9,374.79 en beneficio de la reclamante.

**Número de caso:** PON-17-02879

**Asunto:** Contestar apelación Ley 33

**Derecho envuelto:** Social de Vivienda

**Fecha:** 16 de marzo de 2017

**Persona afectada:** Personas particulares (3)

**Agencia concernida:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados



**Reclamo de la ciudadana:** Solicitud investigación dilación en contestar objeciones de facturas bajo la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada.

**Breve explicación de los hechos:** Alegó reclamante que objetó facturas a tono con los procedimientos administrativos y la Ley Núm. 33, por las facturas correspondientes a los meses de diciembre 2016 y de enero 2017, ambas estimadas y excesivas, por la cantidad de \$301.63 cada factura. Recibió una contestación pro forma y al no estar de acuerdo con la misma, sometió un escrito de apelación. La AAA, no contestó su solicitud de revisión, afectando su derecho social de vivienda, el cual establece que la Agencia viene obligada a proveer un sistema de facturación, objeción y notificación de los cargos por su uso y consumo.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se radicó reclamación ante la falta de respuesta de la agencia y el 29 de marzo de 2017, sometieron el correspondiente informe, en donde establecían que habían realizado unos ajustes a la cuenta por la cantidad de \$1,152.70, con el que la reclamante estuvo de acuerdo.

**Número de caso:** PON-17-03189 NIIC

**Asunto:** Tramitar solicitud beneficios compensación por accidente

**Derecho envuelto:** Derecho Económico de Propiedad

**Fecha:** 26 de abril de 2017



|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Persona afectada:</b>      | <b>Persona particular</b>                                  |
| <b>Agencia concernida:</b>    | <b>Administración de Compensación de Accidente de Auto</b> |
| <b>Reclamo del Ciudadano:</b> | Dilación en tramitar solicitud de pago de beneficios.      |

**Breve explicación de los hechos:** Reclamante alegó que en noviembre de 2016, tuvo un accidente automovilístico, en el cual resultó incapacitado. Que transcurrido seis meses la ACAA, no le informaba el estado de su solicitud de beneficios de compensación semanal por incapacidad a los que tenía derecho.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Como resultado de la notificación inicial el 2 de mayo de 2017, la Agencia sometió un informe en que establecen que el 10 de abril de 2017, se expidió Determinación del Director Ejecutivo con adjudicación de compensación por pérdida de ingresos por incapacidad con una compensación por la cantidad de \$2,360.00.

|                            |                                      |
|----------------------------|--------------------------------------|
| <b>Número de caso:</b>     | <b>PON-17-03214 NIIC</b>             |
| <b>Asunto:</b>             | <b>Devolución de Cuotas</b>          |
| <b>Derecho envuelto:</b>   | <b>Derecho Laboral de Trabajo</b>    |
| <b>Fecha:</b>              | <b>28 de abril de 2017</b>           |
| <b>Persona afectada:</b>   | <b>Persona particular</b>            |
| <b>Agencia concernida:</b> | <b>Sistema de Retiro de Maestros</b> |

**Reclamo del Ciudadano:**

Solicitud trámite de reembolso

**Breve explicación de los hechos:** Alegó ciudadana que desde junio de 2016, radicó una solicitud para la devolución de sus cuotas ante el Sistema de Retiro para Maestros en San Juan. A pesar de haber realizado múltiples seguimientos por más de un año no le tramitaban su solicitud.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Como resultado de la notificación inicial el 9 de mayo de 2017, se recibió un informe del Área de Aportaciones, indicando que el pago lo realizaron el 4 de mayo de 2017, por la cantidad de \$21,144.96.



*Oficina*  
*Regional de San Juan*

*Informe* —  
— *Anual*

## OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

Año Fiscal 2016-2017

Se investigaron **2,998** casos nuevos.

|                            |              |                |
|----------------------------|--------------|----------------|
| De los cuales se radicaron | <b>763</b>   | reclamaciones  |
|                            | <b>2,089</b> | orientaciones  |
|                            | <b>146</b>   | coordinaciones |

A la fecha del **1 de julio de 2016**, permanecieron activas **441** reclamaciones que sumadas a las **763** recibidas hasta el **30 de junio de 2017**, alcanzaron un total de **1,204** trabajadas en el Año Fiscal **2016-2017**.

En el Año Fiscal **2016-2017**, se cerraron **586** reclamaciones, quedando la cantidad de **618** reclamaciones activas.

### CASOS RELEVANTES

|                     |   |
|---------------------|---|
| Número de caso:     | <b>SJU-17-01389</b>                                     |
| Asunto:             | <b>Reembolso de aportaciones (devolución de cuotas)</b> |
| Derecho envuelto:   | <b>Derechos Laborales</b>                               |
| Fecha:              | <b>2 de marzo de 2017</b>                               |
| Persona afectada:   | <b>Una (1) Persona</b>                                  |
| Agencia concernida: | <b>Sistemas de Retiro de Maestro</b>                    |



**Reclamo del ciudadano:** La ciudadana reclamaba que los Sistemas de Retiro de Maestro, emitieran el pago del reembolso de aportaciones de devolución de cuotas.

**Breve explicación de los hechos:** La reclamante solicitó que los Sistemas de Retiro de Maestros, proceda a emitir el pago del reembolso de sus aportaciones de las cuotas.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de haber transcurrido varios meses, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la agencia emitió el pago del reembolso de las aportaciones (devolución de cuotas), por la cantidad de total de \$28,415.00.

**Número de caso:** SJU-17-01018

**Asunto:** Reembolso de aportaciones

**Derecho envuelto:** Derechos Laborales

**Fecha:** 23 de enero de 2017

**Persona afectada:** Persona particular

**Agencia concernida:** Administración de Sistemas de Retiro

**Reclamo del ciudadano:** La ciudadana reclama que la Administración de los Sistema de Retiro no le ha pagado el reembolso de sus aportaciones.

**Breve explicación de los hechos:** La reclamante solicita que la Administración de los Sistemas de Retiro proceda a pagar su reembolso de aportaciones.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de haber transcurrido varios meses ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la agencia emitió el pago de reembolso de aportaciones, por la cantidad de total de \$24,163.00.

**Número de caso:** SJU-17-01059

**Asunto:** Dilación en tramitar el pago de reserva

**Derecho envuelto:** Derechos Laborales

**Fecha:** 30 de enero de 2017

**Persona afectada:** Una (1) Persona

**Agencia concernida:** Policía de Puerto Rico

**Reclamo del ciudadano:** El ciudadano reclama que la Policía de Puerto Rico proceda a pagarle las horas de reserva.

**Breve explicación de los hechos:** El reclamante solicitó que la Policía de Puerto Rico proceda a emitir el pago de las horas de reserva.



**Acción tomada por el Ombudsman:** Finalmente, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la agencia emitió el pago por concepto de las horas de reserva, por la cantidad de total de \$4,388.00.

**Número de caso:** SJU-17-00673

**Asunto:** Ajuste en la cuenta retroactivo a la Ley 272

**Derecho envuelto:** Derechos Sociales

**Fecha:** 3 de noviembre de 2016

**Persona afectada:** Persona particular

**Agencia concernida:** Autoridad de Energía Eléctrica

**Reclamo del ciudadano:** El ciudadano reclama que la Autoridad de Energía Eléctrica le está facturando por estimado. (Ajuste en la cuenta retroactivo a la Ley 272).

**Breve explicación de los hechos:** El reclamante solicita que la Autoridad de Energía Eléctrica, le ajuste la cuenta por el periodo del 2013 hasta el 2016, por concepto de facturación estimada. El cobro era por la cantidad de \$28,783.00.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Finalmente, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la agencia le realiza el ajuste en la cuenta al ciudadano por la cantidad de \$28,783.00.



**Número de caso:** SJU-17-02308

**Asunto:** Facturación estimada

**Derecho envuelto:** Derechos Sociales

**Fecha:** 5 de mayo de 2017

**Persona afectada:** Persona Jurídica (Compañía)

**Agencia concernida:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

**Reclamo del ciudadano:** El ciudadano reclama que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados proceda a realizar el ajuste por concepto de facturación estimada.

**Breve explicación de los hechos:** El reclamante solicita que la Autoridad de Autoridad de Acueductos y Alcantarillados proceda de inmediato al realizar el ajuste por concepto de facturación estimada.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Finalmente, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la agencia procede a realiza el ajuste por concepto de facturación estimada por la cantidad de \$3,561.00.



# Departamento de Investigaciones y Reclamaciones

Informe —  
— Anual

## INVESTIGACIONES y RECLAMACIONES Año Fiscal 2016-2017

Se investigaron **81** casos nuevos.

|                            |           |                |
|----------------------------|-----------|----------------|
| De los cuales se radicaron | <b>56</b> | reclamaciones  |
|                            | <b>17</b> | orientaciones  |
|                            | <b>8</b>  | coordinaciones |

A la fecha del **1 de julio de 2016**, permanecieron activas **16** reclamaciones que sumadas a las **56** recibidas hasta el **30 de junio de 2017**, alcanzaron un total de **72** trabajadas en el Año Fiscal **2016-2017**.

En el Año Fiscal **2016-2017**, se cerraron **20** reclamaciones, quedando la cantidad de **52** reclamaciones activas.

### CASOS RELEVANTES

|                     |  |
|---------------------|--|
| Número de caso:     | <b>DIR-17-00009</b>                                    |
| Asunto:             | <b>Alegada Dilación en Proveerle Servicios Médicos</b> |
| Derecho envuelto:   | <b>Derechos Colectivos</b>                             |
| Fecha:              | <b>21 de febrero de 2017</b>                           |
| Persona afectada:   | <b>Persona particular</b>                              |
| Agencia concernida: | <b>Departamento de Corrección y Rehabilitación</b>     |



**Reclamo del ciudadano:** El ciudadano reclama tratamiento médico según tiene derecho.

**Breve explicación de los hechos:** Expone el ciudadano, quién está albergado en la Institución Ponce 676, que alegadamente sufre de depresión severa. Su madre se comunicó con el Trabajador Social, y le explicó la condición del confinado y su serio deterioro emocional. Desea se le brinde tratamiento a su hijo el cual alega presenta intento suicida, y de ser necesario sea trasladado lo antes posible a otra institución carcelaria. Entre otras cosas, el recluso indica que los oficiales correccionales abusan de poder imponiéndoles castigos crueles e inusitados y ha llegado a temer por su vida. Indica, además, que fue sentenciado a dos años y está albergado en máxima seguridad. Entendemos esta situación pone en peligro la vida y seguridad del confinado, su salud física y emocional están en deterioro y de no recibir pronta atención podría tener un desenlace fatal.

**Acción tomada por el Ombudsman** Se solicitó al Departamento de Corrección, un informe, donde indique qué medidas ha tomado la agencia, en el asunto y si se han comunicado con los familiares del confinado para notificarle al respecto. La agencia indicó que según la evaluación psicológica realizada al confinado, éste se encuentra en una condición de salud mental estable, negó ideaciones suicidas u homicidas. El ciudadano continuará recibiendo tratamiento psicológico a nivel ambulatorio.

**Número de caso:** DIR-17-00015

**Asunto:** Dilación en atender reclamo

**Derecho envuelto:** Derechos Colectivos

**Fecha:** 23 de marzo de 2017

**Persona afectada:** Persona particular

**Agencia concernida:** Departamento de Corrección y Rehabilitación

**Reclamo del ciudadano:** El ciudadano reclama reunión con los directivos de la institución penal Bayamón 501.

**Breve explicación de los hechos:** Expone el confinado que se encuentra en la Institución Bayamón 501, Carr. 5 Industrial Lucchetti Bayamón. Indica que se encuentra en un área donde están ubicados confinados ex funcionarios públicos, ex policías y otros. Explicó que dicha área es una tranquila, ordenada y existe mucho respeto. Alega que desde hace algún tiempo está solicitando reunirse con el Secretario de Corrección y no ha obtenido respuesta. Indica que ha escuchado al Secretario, hablar e indicar que estará atendiendo los reclamos y hablando con los confinados. Informa que el Secretario ha atendido a confinados que pertenecen a diferentes grupos, entre los que están los Ñeta, el grupo los 25, los 27 y los 31. Expone que él ha solicitado se le atienda, pero que como no pertenece a ningún grupo, sus gestiones han resultado infructuosas. Desea que se le brinde la oportunidad de que el Secretario lo atienda y escuche sus reclamos y así poder exponerle sus planteamientos sobre varios asuntos que suceden en la Institución donde se encuentra.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de la intervención, el Superintendente de la cárcel de Bayamón indica que se habló con el confinado. Se



le explicó que los servicios básicos se le están ofreciendo y que los otros asuntos que el plantea son privilegios que corresponde ofrecerlos o aprobarlos por la oficina del Secretario de Corrección.

**Número de caso:** DIR-17-00010

**Asunto:** Demora en proveerle tratamiento de salud

**Derecho envuelto:** Derechos Colectivos

**Fecha:** 21 de febrero de 2017

**Persona afectada:** Persona particular

**Agencia concernida:** Departamento de Corrección y Rehabilitación

**Reclamo del Ciudadano:** Plantea la madre del ciudadano que su hijo esta albergado en la Institución Ponce 246, desde el 3 de enero del 2017, y que para aquel momento ya tenía la condición de osteomielitis. Indica que tiene una bacteria en el hueso del pie derecho y lo iban a operar el 2 de febrero, pero no pudo ser por estar confinado. Al llegar a la Institución, le informan que al estar confinado allí todo el proceso empieza nuevamente. Se ha comunicado con los doctores de la Institución y le indican que todo es un proceso que lleva su tiempo. Mientras tanto, se supone que el recluso este tomando antibióticos y que se limpie el área a diario, lo cual no

está sucediendo. La madre teme que la bacteria le pueda llegar a la sangre, ya que puede complicarse y convertirse en septicemia, lo cual sería fatal, según le explicó la infectóloga. Alega que el recluso lleva alrededor de dos años con la condición y ha tenido varias operaciones. Desea se atienda la condición de su hijo, ya que de no hacerlo podría tener un desenlace fatal. La Oficina del Ombudsman solicitó un informe dentro de los próximos cinco (5) días laborales donde indique sobre acción, si alguna, tomada por la Agencia al respecto, si se han comunicado con los familiares para informarle y en qué etapa del proceso se encuentra actualmente este caso.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de la intervención de la Oficina del Ombudsman, se recibió contestación de la licenciada de Salud Correccional, ésta indicó el siguiente estado actual del caso: reclamante tenía cita de seguimiento en Ortopedia programada para el pasado 27 de abril de 2017. Sin embargo, no asistió a su cita, por lo que la misma se reprogramó para el 11 de mayo de 2017. De otra parte, a nivel institucional el confinado no ha solicitado servicios de salud, ni a través del “Sick Call” ni por la Sala de Emergencia. No obstante, el doctor lo envió a buscar para evaluarlo y conocer la condición actual de la pierna derecha. De la evaluación se observó la presencia de secreciones claras. El doctor ordenó un cultivo de las secreciones y refirió al paciente a evaluación por el Médico Internista. La cita para el cultivo está programada para el 8 de mayo de 2017 y la cita de Medicina Interna se programó para el 18 de mayo de 2017.



# *Departamento de Procuradurías*

*Informe* —  
— *Anual*



## PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Año Fiscal 2016-2017

Se investigaron **9** casos nuevos.

|                            |          |               |
|----------------------------|----------|---------------|
| De los cuales se radicaron | <b>4</b> | reclamaciones |
|                            | <b>5</b> | orientaciones |

A la fecha del **1 de julio de 2016**, permanecieron activas **25** reclamaciones que sumadas a las **4** recibidas hasta el **30 de junio de 2017**, alcanzaron un total de **29** trabajadas en el Año Fiscal **2016-2017**.

En el Año Fiscal **2016-2017**, se cerraron **23** reclamaciones, quedando la cantidad de **6** reclamaciones activas.

### REGLAMENTOS REVISADOS

NEG-17-00001 Enmienda al Reglamento de la Secretaría de Salud Número 156 para la Operación de los Establecimientos dedicados a la Manufactura, Distribución y Dispensación de Medicamentos en Puerto Rico – Departamento de Salud

NEG-17-00002 Enmienda al Reglamento del Secretario de Salud Número 120 para Regular el Establecimiento y Operación de los Laboratorios de Análisis Clínicos, Laboratorios de Patología Anatómica y Bancos de Sangre de Puerto Rico – Departamento de Salud



- NEG-17-00003 Borrador Reglamento Conjunto sobre Alternativas de Pago por Servicios Licenciados y Establecimientos Comerciales en Puerto Rico – Departamento de Asuntos al Consumidor
- NEG-17-00004 Reglamento para del Sistema de Información Geoespacial del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de la Ley Núm. 184 de 10 de noviembre de 2014 – Oficina de Gerencia de Permisos
- NEG-17-00005 Revisión Reglamento para Regular la Imposición y el Cobro de Contribuciones Impuesta por la Ley de Seguridad de Empleo Departamento del Trabajo
- NEG-17-00006 Proyecto de Enmienda a Reglamento sobre Precintado de Cilindros de Gas – Departamento de Asuntos al Consumidor
- NEG-17-00007 Reglamento de Arrecifes de Coral – Departamento de Recursos Naturales y Ambientales
- NEG-17-00008 Enmienda al Reglamento de Personal – Departamento de Transportación y Obras Públicas
- NEG-17-00009 Reglamento para la Concesión y Uso de la Autorización para Debitar de los Fondos del Programa de Asistencia Nutricional Administración Desarrollo Socio Económico de la Familia

- NEG-17-00010 Reglamento para la Fijación de Multas Administrativas y Cobro de Licencia de la Oficina de Licenciamiento – Departamento de la Familia
- NEG-17-00011 Propuesta de Reglamento sobre el Procedimiento para la Revisión de Facturas Comisión de Energía de Puerto Rico
- NEG-17-00012 Borrador del Nuevo Reglamento de Comerciantes Autorizados del Programa WIC – Departamento de Salud
- NEG-17-00013 Enmienda al Reglamento Núm. 8653, Reglamento sobre la Contribución en Lugar de Impuestos – Comisión de Energía de Puerto Rico
- NEG-17-00014 Reglamento de Procedimientos y Adjudicativos y de Subastas de la Compañía de Turismo de Puerto Rico
- NEG-17-00015 Reglamento para Actividades de Turismo Náutico y Marinas Turísticas – Compañía de Turismo de Puerto Rico
- NEG-17-00016 Reglamento de Hospederías de Puerto Rico – Compañía de Turismo de Puerto Rico



- NEG-17-00017 Reglamento de la Secretaria de Salud para la Operación de los Establecimientos dedicados a la Manufactura, Almacenaje y Distribución de Productos Naturales en Puerto Rico Departamento de Salud
- NEG-17-00018 Reglamento Conjunto Ley para la Promoción de Bolsas Reusables y la Reglamentación del Uso de Bolsas Plásticas en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico—Departamento de Asuntos al Consumidor
- NEG-17-00019 Reglamento para la Administración, Aprovechamiento, Rehabilitación, y Conservación de la Reserva Natural Estearina de la Laguna del Condado -Departamento de Recursos Naturales y Ambientales
- NEG-17-00020 Reglamento para el Licenciamiento de Establecimientos de Cuidado, Desarrollo y Aprendizaje de Niños y Niñas en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico—Departamento de la Familia
- NEG-17-00021 Reglamento para Establecer el Procedimiento para el Trámite y Pago de Beneficios por Incapacidad no Ocupacional y para el Establecimiento, Aprobación y Reglamentación de los Planes Privados, el cual Deroga los Reglamentos Número 3052 y 3404 Departamento Trabajo Recursos Humanos

- NEG-17-00022 Reglamento sobre la Ley 183-2001, según enmendada, conocida como "Ley de Servidumbre de Conservación de Puerto Rico Departamento de Hacienda
- NEG-17-00023 Reglamento para Definir las Facultades del Secretario del Trabajo y Recursos Humanos, Según el Dispuesto por la Ley Núm. 139 de 26 de Junio de 1968, según enmendada, y Establecer la Unidad a Cargo de la Administración de lo Dispuesto por Ley Núm.82-1980
- NEG-17-00024 Reglamento para Establecer las Computaciones de Planes Privados, según lo Dispuesto por la Ley Número 139 de 26 de junio de 1968, Según Enmendada, el Cual Deroga los Reglamentos Núm. 1633, 1766 y 1808—Departamento Trabajo Recursos Humanos
- NEG-17-00025 Reglamento del Secretario Trabajo y Recursos Humanos para Regular la Contratación de Obreros Agrícolas bajo las Disposiciones de la Ley Número 87-1962 Departamento Trabajo Recursos Humanos
- NEG-17-00026 Reglamento para Regular la Imposición y el Cobro, las Contribuciones Impuesta por La Ley de Seguridad de Empleo—Departamento Trabajo Recursos Humanos



- NEG-17-00027 Reglamento para Regular el Pago de Beneficios bajo la Ley de Seguridad de Empleo de Puerto Rico—Departamento Trabajo Recursos Humanos
- NEG-17-00030 Reglamento para la Prevención y Sanción Disciplina por Hostigamiento Sexual Compañía de Comercio y Exportación
- NEG-17-00031 Reglamento para la Aplicación de las Disposiciones de la Ley Número 206 del 28 de diciembre de 2016 "Carta de Derecho de Empleadas y Empleados del Servicio Doméstico" - Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
- NEG-17-00032 Reglamento sobre Medidas de Seguridad y Acceso al Departamento de Hacienda—Departamento de Hacienda

## PROCURADURÍA DE SERVICIOS ENERGETICOS E HIDROLÓGICOS

Año Fiscal 2016-2017

Se investigaron **132** casos nuevos.

|                            |    |                |
|----------------------------|----|----------------|
| De los cuales se radicaron | 36 | reclamaciones  |
|                            | 94 | orientaciones  |
|                            | 2  | coordinaciones |

A la fecha del **1 de julio de 2016**, permanecieron activas **8** reclamaciones que sumadas a las **36** recibidas hasta el **30 de junio de 2017**, alcanzaron un total de **44** trabajadas en el Año Fiscal **2016-2017**.

En el Año Fiscal 2016-2017, se cerraron 26 reclamaciones, quedando la cantidad de 18 reclamaciones activas.

Se realizaron 6 Reuniones Informativas

### CASO RELEVANTE

**Número de caso:** PSB-17-00044

**Asunto:** Facturación excesiva

**Derecho envuelto:** Derechos Sociales

**Fecha:** 19 de enero de 2017

**Persona afectada:** Persona particular

**Agencia concernida:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

**Reclamo del Ciudadano:** Expone la ciudadana (en representación de su esposo), que posee un local que actualmente está cerrado y por situaciones personales no le dieron el debido seguimiento al pago de la factura de agua. Por ello, le cobraron sobre \$13,000.00.

**Breve explicación de los hechos:** El reclamante solicitó que la Autoridad de Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, proceda de inmediato al realizar el ajuste por concepto de facturación excesiva. La ciudadana denunció que todas las facturas fueron estimadas y desea pagar pero solicita que se revise y se le facture lo correcto.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de varias gestiones, se logró un ajuste en la cuenta de \$4,091.94 y el nuevo balance de \$9,159.27.



# *Total de Casos Recibidos*

## *Año Fiscal 2016-2017*



## INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2016-2017

| AGENCIAS   | TOTAL |
|--|-------|
| Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles                      | 41    |
| Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia                   | 171   |
| Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción             | 20    |
| Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias                  | 9     |
| Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura     | 363   |
| Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez                              | 6     |
| Administración de Familias y Niños   | 166   |
| Administración de Rehabilitación Vocacional                                  | 25    |
| Administración de Seguros de Salud   | 23    |
| Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico                           | 4     |
| Administración de Tribunales   | 13    |
| Administración de Vivienda Pública   | 156   |
| Administración para el Sustento de Menores                                   | 187   |
| Agencia Estatal para el Manejo de Emergencia y Administración de Desastres   | 9     |
| Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico             | 10    |
| Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria | 12    |
| Autoridad de Acueductos y Alcantarillados                                    | 9,301 |



|   |       |
|---|-------|
| Autoridad de Carreteras y Transportación                              | 50    |
| Autoridad de Edificios Públicos                                       | 8     |
| Autoridad de Energía Eléctrica  | 5,376 |
| Autoridad de los Puertos  | 2     |
| Autoridad de Tierras  | 3     |
| Autoridad Metropolitana de Autobuses                                  | 9     |
| Autoridad de Transporte Marítimo                                      | 3     |
| Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda                       | 4     |
| Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico | 1     |
| Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico                          | 1     |
| Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico                       | 1     |
| Comisión Apelativa del Servicio Público                               | 50    |
| Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación                  | 3     |
| Comisión Estatal de Elecciones  | 4     |
| Comisión de Servicio Público  | 19    |
| Comisión Industrial   | 167   |
| Comisión de Seguridad y Protección Pública                            | 1     |
| Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico                     | 4     |

|  |     |
|--|-----|
| Compañía de Parques Nacionales                                   | 1   |
| Compañía para Desarrollo Integral de la Península de Cantera     | 2   |
| Compañía de Turismo  | 5   |
| Consejo de Educación de Puerto Rico                              | 2   |
| Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico | 3   |
| Corporación del Fondo del Seguro del Estado                      | 362 |
| Corporación de las Artes Musicales                               | 2   |
| Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública              | 1   |
| Centro Recaudación Ingresos Municipales                          | 175 |
| Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico                                | 6   |
| Cuerpo de Emergencias Médicas                                    | 8   |
| Departamento de Agricultura                                      | 22  |
| Departamento de Asuntos del Consumidor                           | 119 |
| Departamento de Corrección y Rehabilitación                      | 224 |
| Departamento Desarrollo Económico y Comercio                     | 1   |
| Departamento de Educación  | 284 |
| Departamento de Estado   | 16  |
| Departamento de Hacienda   | 412 |



|  |       |
|--|-------|
| Departamento de Justicia   | 20    |
| Departamento de la Familia   | 70    |
| Departamento de la Vivienda  | 96    |
| Departamento de Recreación y Deportes  | 6     |
| Departamento de Recursos Naturales y Ambientales   | 56    |
| Departamento de Salud  | 84    |
| Departamento de Transportación y Obras Públicas  | 294   |
| Departamento del Trabajo y Recursos Humanos  | 174   |
| Entidad Privada  | 1,378 |
| Gobierno Federal   | 49    |
| Guardia Nacional de Puerto Rico  | 1     |
| Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico  | 6     |
| Instituto de Cultura Puertorriqueña  | 2     |
| Junta de Calidad Ambiental   | 134   |
| Junta de Confiscaciones  | 1     |
| Junta de Libertad bajo Palabra   | 1     |
| Junta de Gobierno del Sistema 911  | 1     |
| Junta de Planificación   | 3     |
| Junta de Síndicos de la Administración de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico | 34    |

|  |       |
|--|-------|
| Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones                 | 28    |
| Lotería de Puerto Rico   | 2     |
| Municipios   | 1,100 |
| Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico | 1     |
| Oficina Comisionado de Instituciones Financieras               | 11    |
| Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas          | 6     |
| Oficina de Gerencia y Presupuesto                              | 2     |
| Oficina del Procurador del Paciente                            | 64    |
| Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos        | 14    |
| Oficina de la Procuradora de la Mujer                          | 2     |
| Oficina del Comisionado de Seguros                             | 17    |
| Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada        | 15    |
| Oficina del Procurador del Veterano                            | 5     |
| Oficina de Gerencia de Permisos                                | 83    |
| Oficina del Inspector General de Permisos                      | 2     |
| Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico      | 1     |
| Otros  | 406   |
| Policía de Puerto Rico   | 205   |



|                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| Programa de Salud Ambiental   | 56            |
| Rama Judicial                 | 35            |
| Telefónica de Puerto Rico     | 251           |
| Universidad de Puerto Rico    | 19            |
| Rama Legislativa              | 4             |
| Registro de la Propiedad      | 35            |
| Registro Demográfico          | 19            |
| Vivienda Pública Privatizada  | 4             |
| Salud Correccional            | 2             |
| Sistema de Retiro de Maestros | 39            |
| <b>TOTALES</b>                | <b>22,705</b> |

## RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2016-2017

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

| AGENCIAS   | Movimiento |      |      |       |       |       |       |       |        | TOTAL |
|--|------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
|  | 20         | 30   | 40   | 2     | 4     | 6     | 9     | 1 año | 2 años |       |
|  | días       | días | días | meses | meses | meses | meses |       |        |       |
| Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles                         | 0          | 1    | 0    | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0      | 2     |
| Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura | 5          | 2    | 0    | 3     | 1     | 1     | 0     | 0     | 0      | 12    |
| Administración de Recursos Naturales   | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 1     | 1      | 2     |
| Administración de Rehabilitación Vocacional  | 0          | 0    | 0    | 0     | 1     | 0     | 0     | 1     | 0      | 2     |
| Administración de Seguros de Salud   | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 1     | 0     | 2     | 0      | 3     |
| Administración para el Sustento de Menores   | 4          | 1    | 2    | 1     | 5     | 2     | 3     | 2     | 0      | 20    |
| Administración de Vivienda Pública   | 2          | 0    | 0    | 1     | 1     | 1     | 0     | 1     | 0      | 6     |
| Administración Desarrollo Socioeconómico Familia                                       | 6          | 0    | 3    | 5     | 1     | 4     | 12    | 6     | 0      | 37    |
| Administración Familias y Niños  | 4          | 6    | 2    | 8     | 13    | 14    | 13    | 18    | 6      | 84    |
| Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez                                | 0          | 0    | 1    | 0     | 2     | 0     | 0     | 0     | 1      | 4     |
| Administración Instituciones Juveniles   | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 1      | 2     |
| Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico                                     | 1          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 1     | 0     | 0      | 2     |
| Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias                            | 2          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 2     |
| Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción                                | 0          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 4     | 1      | 5     |
| Agencia Estatal Manejo de Emergencias y Administración de Desastres                    | 0          | 0    | 0    | 0     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0      | 1     |
| Autoridad de Acueductos y Alcantarillados  | 81         | 43   | 34   | 53    | 100   | 26    | 43    | 15    | 3      | 398   |
| Autoridad de Carreteras y Transportación   | 2          | 1    | 2    | 0     | 4     | 0     | 3     | 3     | 6      | 21    |



|   |     |    |    |     |     |    |    |    |     |     |
|---|-----|----|----|-----|-----|----|----|----|-----|-----|
| Autoridad de Edificios Públicos                                   | 0   | 0  | 0  | 0   | 1   | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   |
| Autoridad de Energía Eléctrica                                    | 142 | 56 | 52 | 131 | 181 | 76 | 59 | 31 | 0   | 728 |
| Autoridad Metropolitana Autobuses                                 | 1   | 0  | 0  | 0   | 1   | 1  | 0  | 1  | 0   | 4   |
| Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda                   | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 1  | 0  | 0  | 0   | 1   |
| Autoridad de Tierras  | 0   | 0  | 0  | 1   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   |
| Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico                      | 1   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   |
| Comisión de Servicio Público                                      | 1   | 1  | 0  | 1   | 1   | 0  | 1  | 1  | 0   | 6   |
| Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)       | 1   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   |
| Comisión Apelativa del Servicio Público                           | 0   | 0  | 0  | 1   | 1   | 0  | 0  | 2  | 0   | 4   |
| Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico                 | 0   | 0  | 1  | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   |
| Compañía de Parques Nacionales                                    | 1   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   |
| Corporación de las Artes Musicales                                | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0  | 1  | 0   | 1   |
| Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de P.R. | 1   | 0  | 0  | 0   | 0   | 1  | 0  | 0  | 1   | 3   |
| Corporación del Fondo del Seguro del Estado                       | 4   | 0  | 0  | 2   | 4   | 0  | 1  | 0  | 0   | 11  |
| Consejo de Educación de Puerto Rico                               | 1   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   | 1   |
| Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico                                 | 2   | 1  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0  | 2  | 0   | 5   |
| Cuerpo de Emergencias Médicas                                     | 0   | 0  | 0  | 1   | 0   | 1  | 3  | 1  | 0   | 6   |
| Departamento de Agricultura                                       | 0   | 0  | 1  | 3   | 3   | 1  | 1  | 0  | 0   | 9   |
| Departamento de Corrección y Rehabilitación                       | 34  | 0  | 1  | 4   | 1   | 7  | 17 | 18 | 40  | 122 |
| Departamento de Educación   | 11  | 5  | 3  | 11  | 12  | 11 | 40 | 80 | 281 | 454 |
| Departamento de Estado  | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0  | 1  | 0   | 1   |
| Departamento de Hacienda  | 7   | 1  | 1  | 1   | 4   | 3  | 3  | 4  | 2   | 26  |
| Departamento de Justicia  | 0   | 0  | 0  | 0   | 0   | 1  | 1  | 1  | 0   | 3   |
| Departamento de la Familia  | 2   | 0  | 0  | 0   | 2   | 0  | 5  | 1  | 2   | 12  |



|  |            |            |            |            |            |            |            |            |            |              |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Departamento de Recursos Naturales y Ambientales   | 3          | 0          | 1          | 1          | 0          | 4          | 4          | 8          | 6          | 27           |
| Departamento de Salud  | 2          | 10         | 0          | 2          | 2          | 1          | 6          | 11         | 4          | 38           |
| Departamento de Transportación y Obras Públicas  | 10         | 3          | 2          | 4          | 10         | 8          | 8          | 19         | 30         | 94           |
| Departamento del Trabajo y Recursos Humanos  | 5          | 0          | 0          | 0          | 4          | 2          | 2          | 0          | 0          | 13           |
| Departamento de la Vivienda  | 2          | 0          | 0          | 3          | 4          | 0          | 2          | 9          | 20         | 40           |
| Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico  | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1            |
| Junta de Calidad Ambiental   | 1          | 0          | 3          | 2          | 2          | 5          | 4          | 7          | 3          | 27           |
| Junta de Gobierno del Sistema 911  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 1            |
| Junta de Libertad Bajo Palabra   | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1            |
| Junta de Planificación   | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 1          | 0          | 0          | 3            |
| Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico | 1          | 0          | 0          | 1          | 2          | 1          | 1          | 3          | 0          | 9            |
| Oficina de Gerencia y Presupuesto  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 1            |
| Oficina del Comisionado de Seguros   | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1            |
| Oficina de Asuntos de Seguridad Pública  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 1            |
| Oficina del Procurador del Paciente  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 1            |
| Oficina de Gerencia de Permisos  | 1          | 0          | 2          | 0          | 5          | 0          | 5          | 5          | 0          | 18           |
| Oficina del Inspector General de Permisos  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 2          | 3          | 5            |
| Oficina del Procurador de la Personas de Edad Avanzada   | 0          | 0          | 1          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 3            |
| Policía de Puerto Rico   | 8          | 4          | 4          | 12         | 22         | 26         | 48         | 185        | 428        | 737          |
| Programa de Salud Ambiental  | 0          | 0          | 0          | 1          | 2          | 2          | 0          | 0          | 0          | 5            |
| Registro de la Propiedad   | 0          | 1          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 3            |
| Sistema de Retiro de Maestros  | 0          | 0          | 1          | 1          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 3            |
| <i>TOTAL</i>   | <i>351</i> | <i>136</i> | <i>119</i> | <i>256</i> | <i>393</i> | <i>202</i> | <i>292</i> | <i>448</i> | <i>841</i> | <i>3,038</i> |



RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2016-2017

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

| AGENCIAS   | Movimiento |      |      |       |     |    |    |     |      | TOTAL |
|--|------------|------|------|-------|-----|----|----|-----|------|-------|
|  | 20         | 30   | 40   | 2     | 4   | 6  | 9  | 1   | 2    |       |
|  | días       | días | días | meses |     |    |    | año | años |       |
| Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles                      | 3          | 1    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 4     |
| Administración de los Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y Judicatura | 35         | 4    | 2    | 1     | 3   | 1  | 1  | 0   | 0    | 47    |
| Administración de Rehabilitación Vocacional                                  | 4          | 2    | 0    | 0     | 1   | 0  | 0  | 0   | 0    | 7     |
| Administración de Seguros de Salud   | 1          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 1     |
| Administración para el Sustento de Menores                                   | 32         | 6    | 2    | 2     | 8   | 1  | 0  | 0   | 0    | 51    |
| Administración de Vivienda Pública   | 10         | 2    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 12    |
| Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia                       | 12         | 2    | 5    | 4     | 12  | 7  | 3  | 6   | 0    | 51    |
| Administración Familias y Niños  | 22         | 4    | 2    | 9     | 14  | 5  | 12 | 5   | 1    | 74    |
| Agencia Estatal para el Manejo de Emergencia y Administración de Desastre    | 3          | 0    | 0    | 0     | 1   | 0  | 0  | 0   | 0    | 4     |
| Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico                           | 1          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 1     |
| Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias                  | 0          | 1    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 1   | 0    | 2     |
| Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción                      | 2          | 0    | 0    | 1     | 1   | 0  | 3  | 10  | 0    | 17    |
| Autoridad de Acueductos y Alcantarillados                                    | 674        | 160  | 82   | 102   | 85  | 40 | 23 | 3   | 0    | 1,169 |
| Autoridad de Carreteras y Transportación                                     | 1          | 2    | 1    | 0     | 4   | 0  | 1  | 1   | 0    | 10    |
| Autoridad de Edificios Públicos  | 1          | 0    | 0    | 0     | 1   | 1  | 1  | 2   | 0    | 6     |
| Autoridad de Energía Eléctrica   | 714        | 213  | 160  | 215   | 191 | 64 | 42 | 7   | 0    | 1,606 |
| Autoridad de Transporte Marítimo   | 1          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 1     |
| Autoridad Metropolitana de Autobuses   | 0          | 0    | 0    | 2     | 1   | 0  | 0  | 0   | 0    | 3     |
| Autoridad Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico                | 1          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 1     |
| Comisión Industrial  | 1          | 0    | 0    | 0     | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 1     |

|  |    |    |   |    |    |    |    |    |    |     |
|--|----|----|---|----|----|----|----|----|----|-----|
| Comisión de Servicio Público                                 | 1  | 1  | 1 | 0  | 3  | 0  | 0  | 0  | 0  | 6   |
| Comisión Apelativa del Servicio Público                      | 10 | 1  | 2 | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 14  |
| Compañía para el Desarrollo Integral<br>Península de Cantera | 1  | 0  | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1   |
| Compañía de Turismo  | 0  | 1  | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1   |
| Corporación de las Artes Musicales                           | 0  | 1  | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1   |
| Corporación del Fondo del Seguro del Estado                  | 62 | 13 | 9 | 11 | 16 | 0  | 1  | 0  | 0  | 112 |
| Consejo de Educación de Puerto Rico                          | 0  | 0  | 0 | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1   |
| Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico                            | 1  | 0  | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1   |
| Cuerpo de Emergencias Médicas                                | 0  | 0  | 0 | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1   |
| Departamento de Agricultura                                  | 1  | 0  | 0 | 1  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 3   |
| Departamento de Asuntos al Consumidor                        | 9  | 2  | 0 | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 0  | 20  |
| Departamento de Corrección y Rehabilitación                  | 8  | 2  | 4 | 11 | 7  | 2  | 11 | 31 | 15 | 91  |
| Departamento de Educación                                    | 10 | 11 | 2 | 7  | 15 | 13 | 13 | 31 | 25 | 127 |
| Departamento de Estado                                       | 1  | 0  | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 2   |
| Departamento de Hacienda                                     | 35 | 13 | 7 | 11 | 14 | 8  | 5  | 3  | 2  | 98  |
| Departamento de Justicia                                     | 0  | 0  | 1 | 0  | 2  | 0  | 1  | 0  | 0  | 4   |
| Departamento de la Familia                                   | 2  | 2  | 0 | 0  | 4  | 3  | 2  | 1  | 1  | 15  |
| Departamento de Recreación y Deportes                        | 0  | 2  | 0 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 3   |
| Departamento de Recursos Naturales<br>y Ambientales          | 4  | 0  | 0 | 0  | 6  | 0  | 4  | 1  | 1  | 16  |
| Departamento de Salud  | 7  | 3  | 1 | 0  | 3  | 1  | 4  | 1  | 2  | 22  |
| Departamento de Transportación<br>y Obras Públicas           | 14 | 3  | 2 | 3  | 14 | 5  | 6  | 5  | 1  | 53  |
| Departamento del Trabajo y Recursos Humanos                  | 20 | 1  | 3 | 10 | 4  | 4  | 3  | 0  | 0  | 45  |
| Departamento de la Vivienda                                  | 10 | 2  | 2 | 0  | 3  | 3  | 12 | 5  | 7  | 44  |



|  |              |            |            |            |            |            |            |            |           |              |
|--|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|
| Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico  | 2            | 1          | 0          | 0          | 2          | 0          | 1          | 0          | 0         | 6            |
| Instituto de Cultura Puertorriqueño  | 0            | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 1            |
| Junta de Calidad Ambiental   | 3            | 2          | 4          | 2          | 3          | 3          | 2          | 1          | 0         | 20           |
| Junta de Libertad Bajo Palabra   | 1            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 1            |
| Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones   | 2            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 2            |
| 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            | 0          | 1          | 3          | 4          | 1          | 2          | 0          | 0         | 12           |
| Lotería de Puerto Rico   | 0            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0         | 1            |
| Oficina de Gerencia y Presupuesto  | 0            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0         | 1            |
| Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas  | 1            | 1          | 0          | 0          | 2          | 1          | 0          | 1          | 0         | 6            |
| Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos  | 0            | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 1            |
| Oficina de Ética Gubernamental   | 0            | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 1            |
| Oficina del Procurador del Paciente  | 1            | 0          | 0          | 1          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0         | 3            |
| Oficina de Gerencia de Permisos  | 4            | 3          | 2          | 4          | 4          | 7          | 5          | 3          | 0         | 32           |
| Oficina del Inspector General de Permisos  | 0            | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 1         | 2            |
| Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada  | 1            | 0          | 1          | 0          | 2          | 0          | 0          | 0          | 0         | 4            |
| Policía de Puerto Rico   | 32           | 2          | 4          | 3          | 7          | 2          | 3          | 5          | 4         | 62           |
| Programa de Salud Ambiental  | 6            | 0          | 3          | 2          | 6          | 1          | 1          | 0          | 1         | 20           |
| Registro de la Propiedad   | 2            | 0          | 0          | 2          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0         | 5            |
| Registro Demográfico   | 3            | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          | 0         | 4            |
| Universidad de Puerto Rico   | 1            | 1          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0         | 3            |
| Secretaría Auxiliar Adiestramiento y Promoción de Empleo   | 0            | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 1            |
| Sistema de Retiro de Maestros  | 8            | 1          | 1          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0         | 11           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1,782</b> | <b>467</b> | <b>306</b> | <b>411</b> | <b>449</b> | <b>177</b> | <b>166</b> | <b>129</b> | <b>62</b> | <b>3,949</b> |

*La Figura del (de la)  
Procurador(a) del Ciudadano ante la  
Federación Iberoamericana de  
OMBUDSMAN  
(790)*

## *Red sobre Migrantes y Trata de Personas de la Federación Iberoamericana del OMBUDSMAN*

La Procuradora del Ciudadano, como Coordinadora General de la Red sobre Migrantes y Trata y bajo su liderazgo, procedió a la redacción, promulgación y firma del *“Protocolo de Actuación de la Federación Iberoamericana del Ombudsman para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas en Contexto de Migración”*. En este documento sin precedente, que le valió una futura invitación de su presentación ante la Organización de las Naciones Unidas, se unen por primera vez los defensores de las distintas naciones del hemisferio para brindar seguimiento y protección a aquellos que se ven obligados a trasladarse a otras tierras en busca de una mejor vida. No sólo Puerto Rico fue pionero en su iniciativa, sino en su implementación al tener que activar el mismo para la problemática de discrimen y maltrato a trabajadores puertorriqueños reclutados en suelo boricua y llevados a los Estados Unidos bajo condiciones de trabajo y vivienda deplorables. En dicha lucha por los derechos de ciudadanos puertorriqueños se logró la activación de agencias federales y estatales de la nación americana en conjunto con el Departamento de Estado de Puerto Rico y organizaciones sin fines de lucro con base social para el socorro, protección y hasta retorno de dichos trabajadores a los cuales les engañaron sobre las condiciones que encontrarían para realizar un trabajo digno.

Continuando con el liderazgo de la Red, los temas que dominaron las acciones de la FIO giraron a través de la Trata Humana, el fenómeno de la migración y temas relacionados. En el mes mayo de 2017, se realizó en la Ciudad de México, la

Segunda Cumbre Iberoamericana; “Migración y Derechos Humanos una nueva mirada”. Como parte de la Cumbre, la Red sobre Migrantes y Trata de Personas presentó informe sobre el cumplimiento de las tareas establecidas en el Plan de 2016 y de igual manera, la Oficina del Procurador del Ciudadano preparó presentación resaltando la importancia de la migración y trata de personas, enfatizando el significado para todos, especialmente los latinos. En la misma se proyecta situaciones reales que hemos sido testigo alrededor del mundo y las cuales fueron captadas a través del lente de los fotoperiodistas. Esto con el fin de concienciar al resto de las personas sobre la verdadera realidad social que enfrentamos como pueblo.

Por otro lado, se colaboró con el “Diagnóstico sobre las políticas públicas y la respuesta institucional de los Estados contra la Trata de Personas en la Región Andina”, así como en la “Estrategia Defensorial Andina para la Protección Integral de las Víctimas Sobrevivientes de Trata de Personas”. Estas acciones fueron lideradas y concentradas en las situaciones específicas de los países de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. Estas acciones son resultantes de las discusiones de la Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas de la FIO celebrada en Colombia en mayo de 2015, disparada por la OPC pero delineada en concepto por los distintos defensores de los países andinos y esbozada en la Declaración de Santa Cruz de la Sierra de 17 de septiembre de 2013, en Bolivia .



*Red de Niñez y Adolescencia de la  
Federación Iberoamericana del OMBUDSMAN*

Como parte de la agenda y Plan de Acción aprobado por el Consejo Rector para la Red de la Niñez y Adolescencia, como mencionáramos en el énfasis del tema de la migración, la Oficina del Procurador colaboró en la “Investigación para la Construcción de Indicadores en Materia de Niñez y Adolescencia No Acompañados y Migrantes”.

*Red Iberoamericana de Defensorías de Mujeres de la  
Federación Iberoamericana del OMBUDSMAN*

En el marco de las actividades programadas y ratificadas en la XXI Asamblea de la FIO aquellas realizadas por la Red en la que la Oficina del Procurador del Ciudadano participó en todas, se encuentran la capacitación institucional (fase inicial) en perspectiva de género, “Impuesto Rosa”, así como transversalidad. También se colaboró en el taller; “Seguimiento a la Implementación de Políticas Institucionales de Género e Intercambio de Buenas Prácticas”, y se designó a la OPC al resguardo en el portal de la FIO de las legislaciones proteccionistas de mujeres según aprobadas y vigentes en cada uno de los países miembros. Por último, se iniciaron los delineamientos para la preparación de un cuadernillo de orientación sobre las necesidades, particularidades y derechos de la mujer vieja en Latinoamérica, liderada por nuestros funcionarios.



## *Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del OMBUDSMAN*

En virtud de la agenda y Plan de Acción aprobado por el Consejo Rector para la Red de Comunicadores de la FIO, la Oficina del Procurador colaboró en la identificación de los medios de comunicación internacional donde se intentaría iniciar contacto para la cooperación de la diseminación de noticias de interés y relacionada a la Federación y la continuidad de talleres de derechos humanos dirigidos y relacionados al periodismo.



**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —