

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



**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —

*Informe*  
*Annual 2017-'18*



**OMBUDSMAN**  
— 1 9 7 7 —

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





*Hon. Ricardo Rosselló Nevares*  
*Gobernador de Puerto Rico*





*Hon. Iris Miriam Ruiz Class  
Procuradora*

# *Mensaje de la Procuradora*



*Presentamos conforme al mandato de Ley, el Informe correspondiente a los trabajos realizados por la Oficina del Procurador del Ciudadano durante el año fiscal 2017-2018, así como las iniciativas desplegadas para cumplir a cabalidad con el mandato recibido.*

*Este Resumen de Iniciativas junto a los logros alcanzados para beneficio de toda la comunidad, definen con claridad el empeño y compromiso que se ha descargado con entereza y decisión.*

*Máxime, cuando este informe cubre las incidencias, ofrecimientos, servicios y gestiones de apoyo desplegadas durante el crítico periodo que enfrentó el País, tras el devastador paso de los huracanes Irma y María. Fue precisamente ante este reto histórico que nuestro pueblo encontró las fuerzas para emprender su proceso de recuperación y superar con fe y convicción los avatares del destino.*

*Nuestra Procuraduría estuvo mano a mano en este proceso. De hecho, iniciamos un proceso de reingeniería y reinversión donde todo el personal se trasladó a la calle, sectores y vecindarios para colaborar en la recuperación tras el desastre y brindar consuelo, apoyo y solidaridad ante la adversidad.*

*Fuimos partícipes en los trabajos de entrega de alimentos, víveres, ropa así como otras gestiones de apoyo, ayuda y solidaridad ciudadana. Por eso, este informe nos presenta una oportunidad especial de expresar el orgullo de servirle a Puerto Rico defendiendo la integridad y excelencia del servicio público como vehículo de mejoramiento de la calidad de vida de nuestra gente.*

*Estamos comprometidos con emplear todas nuestras energías y compromiso de trabajo, para honrar la confianza que nos han delegado como instrumento eficaz para el mejoramiento de la calidad de vida de nuestra gente.*

*Hemos trasladado el fruto de esta experiencia y bagaje para la Federación Iberoamericana del Ombudsman, donde en capacidad de Presidenta de este organismo de defensa de los derechos humanos en el hemisferio, podamos continuar desarrollando nuevas avenidas de cumplimiento a las exigencias ciudadanas.*

*Reconocemos con igual intensidad, la labor realizada por un equipo de trabajo honesto, generoso y comprometido que comparte la enorme satisfacción del deber cumplido.*

*Los retos que hemos enfrentado son la razón de ser de este componente esencial de la Asamblea Legislativa como fiel custodio de la excelencia en el servicio público.*

***Iris Miriam Ruiz Class***

# *Aspectos Organizacionales*

# *Base Legal y Jurisdicción*

La Oficina del Ombudsman cumpliendo cabalmente con lo dispuesto en su ley habilitadora presenta el Informe Anual correspondiente al año fiscal 2017-2018. 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, entiéndase, Procuraduría de Pequeños Negocios, Procuraduría de servicios Energéticos e Hidrológicos, Procuraduría de Asuntos Ambientales y la Procuraduría de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno. 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*

# *Datos Significativos*

**DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NUMERO DE CASOS RECIBIDOS****AÑO FISCAL 2017-2018**

<b>AGENCIAS</b>		<b>CASOS</b>
1	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	6,568
2	Autoridad de Energía Eléctrica	4,329
3	Departamento de Hacienda	2,332
4	Departamento de Educación	351
5	Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno	278
6	Departamento de Transportación y Obras Públicas	228
7	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	217
8	Policía de Puerto Rico	203
9	Administración de Familias y Niños	181
10	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	142



**RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2017-2018**

**DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES**

AGENCIAS		Movimiento									TOTAL
		20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
		días	días	días	meses						
1	Autoridad de Energía Eléctrica	87	34	44	43	58	181	187	37	7	678
2	Policía de Puerto Rico	27	7	4	6	16	10	47	82	315	514
3	Departamento de Educación	8	5	3	14	12	15	30	62	256	405
4	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	100	17	16	33	40	56	93	42	4	401
5	Administración Familias y Niños	12	9	1	16	21	7	25	16	9	116
6	Departamento de Corrección y Rehabilitación	3	1	0	3	12	4	10	12	27	72
7	Departamento de Transportación y Obras Públicas	19	2	1	2	1	3	11	14	13	66
8	Departamento de la Vivienda	2	0	2	3	6	3	6	5	18	45
9	Departamento de Salud	2	0	1	1	3	2	12	4	7	32
10	Junta de Calidad Ambiental	4	0	0	1	1	2	4	3	6	21

**DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES**

**CERRADAS AÑO FISCAL 2016-2017**

**DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES**

	AGENCIAS	Movimiento									
		20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
		días	días	días	meses						
1	Autoridad de Energía Eléctrica	347	154	106	104	150	127	107	19	0	1,114
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	365	98	53	78	95	39	37	4	1	770
3	Policía de Puerto Rico	19	3	3	9	7	10	19	62	186	318
4	Departamento de Educación	6	2	1	3	8	8	8	25	54	115
5	Departamento de Corrección y Rehabilitación	6	0	2	33	10	3	5	11	19	89
6	Administración Familias y Niños	18	5	2	15	13	9	7	6	0	75
7	Departamento de Transportación y Obras Públicas	8	2	4	4	4	10	5	3	26	66
8	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	32	6	3	4	6	1	1	0	0	53
9	Departamento de Hacienda	19	4	1	4	10	5	6	3	1	53
10	Administración para el Sustento de Menores	14	3	6	3	5	3	3	2	1	40

**RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS**  
**AÑOS FISCALES 2017-2018**

<i>Agencias</i>		<i>Año Fiscal 2016-2017</i>			<i>Año Fiscal 2017-2018</i>		
		<i>Total reclamaciones cerradas</i>	<i>Reclam. cerradas en 20 días o menos</i>	<i>Porcentaje de eficiencia 2016-2017</i>	<i>Total reclamaciones cerradas</i>	<i>Reclam. cerradas en 20 días o menos</i>	<i>% de eficiencia 2017-2018</i>
1	Comisión Industrial	1	1	100%	9	9	100%
2	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	112	62	55%	53	32	60%
3	Administración Sistemas de Retiro	47	35	74%	37	21	57%
4	Departamento Trabajo y Recursos Humanos	45	20	44%	26	13	50%
5	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,169	674	58%	770	365	47%
6	Departamento de Hacienda	98	35	36%	53	19	36%
7	Administración para el Sustento de Menores	51	32	63%	40	14	35%
8	Autoridad de Energía Eléctrica	1,606	714	44%	1,114	347	31%
9	Administración Familia y Niños	74	22	30%	75	18	24%
10	Policía de Puerto Rico	62	32	52%	318	19	6%

**RECLAMACIONES ACTIVAS POR SEIS MESES O MÁS**

**AÑOS FISCALES 2016-2017 y 2017-2018**

Agencias	Año Fiscal 2016-2017			Año Fiscal 2017-2018			
	Total reclamaciones activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje Reclamaciones dilación 2016-2017	Total reclamaciones activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje Reclamaciones dilación 2017-2018	
1	Departamento de Educación	454	412	91%	405	363	90%
2	Policía de Puerto Rico	737	687	93%	514	454	88%
3	Administración Desarrollo Socio Económico Familia	37	22	59%	22	19	86%
4	Departamento de Salud	38	22	58%	32	25	78%
5	Departamento de Corrección y Rehabilitación	122	82	67%	72	53	74%
6	Departamento de la Vivienda	40	31	78%	45	32	71%
7	Departamento Transportación y Obras Públicas	94	65	69%	66	41	62%
8	Autoridad de Energia Eléctrica	728	166	23%	678	412	61%
9	Administración de Familias y Niños	84	51	61%	116	57	49%
10	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	398	87	22%	401	195	49%

*Tabla de Casos por Derechos y Figura*

Derechos		Figuras	Total
<b>Básicos</b>			
	1	Dignidad	1
	2	Igualdad	1
<b>TOTAL</b>			<b>2</b>
<b>Individuales</b>			
	3	Vida	45
	4	Integridad	1
	5	Honor	1
	6	Intimidad	4
	7	Desplazamiento	1
	8	Pensamiento	0
<b>TOTAL</b>			<b>52</b>
<b>Participación</b>			
	9	Comunicación	90
	10	Reunión	0
	11	Asociación	0
	12	Participación	1
<b>TOTAL</b>			<b>91</b>
<b>Económicos</b>			
	13	Propiedad	573
	14	Empresa	94
<b>TOTAL</b>			<b>667</b>
<b>Laborales</b>			
	15	Trabajo	751
	16	Sindicación	3
<b>TOTAL</b>			<b>754</b>
<b>Sociales</b>			
	17	Educación	41
	18	Cultura	1
	19	Salud	96
	20	Vivienda	11,077
	21	Medio Ambiente	155
	22	Familia	196
	23	Consumo	216
<b>TOTAL</b>			<b>11,782</b>
<b>Colectivo</b>			
	24	Menores	16
	25	Tercera Edad	320
	26	Discapacitados	30
	27	Reclusos	48
<b>TOTAL</b>			<b>414</b>
<b>Administrados</b>			
	28	Transparencia	1,990
	29	Procedimiento	1,655
	30	Eficacia	1,945
<b>TOTAL</b>			<b>5,590</b>
<b>Mujer</b>			
	31	Mujer	1
<b>TOTAL</b>			<b>1</b>
<b>Total de Casos Recibidos</b>			<b>19,353</b>

*Oficina  
Regional de Arecibo*

## OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

### Año Fiscal 2017-2018

Se investigaron un total de **2,671** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **394** reclamaciones que sumadas a las **251** recibidas hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **645** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **339** reclamaciones, quedando la cantidad de **306** reclamaciones activas.

Se realizaron	43	Reuniones Informativas
	66	Vistas Administrativas

### CASOS RELEVANTES

<b>Número de caso:</b>	<b>ARE-18-02024</b>
<b>Asunto:</b>	<b>Alegada demora en procesar y/o emitir licencia permanente</b>
<b>Derecho reclamado:</b>	<b>Derechos de los Administrados</b>
<b>Fecha:</b>	<b>16 de abril de 2018</b>
<b>Persona afectada:</b>	<b>Ciudadano</b>
<b>Agencia concernida:</b>	<b>Departamento de Corrección y Rehabilitación</b>
<b>Reclamo del Ciudadano:</b>	<b>Denegación, Insuficiencia o Tardanza en concesión de Licencia / permisos.</b>

**Breve explicación de los hechos:** Para sustentar su reclamación informa que el 1 de agosto de 2016, solicitó la Licencia Permanente para ofrecer los Servicios de Rehabilitación, Reeducación y Readiestramiento Programa Dejando Huellas Clínica Médica Psicoterapéutica del Noroeste, localizada en el Municipio de Aguadilla. Manifiesta que sometió toda la documentación y pagó el comprobante general requerido a la dependencia. Indica que las facilidades fueron auditadas e inspeccionadas sin hallazgos negativos por el personal del Departamento de Corrección y Rehabilitación a principios de octubre de 2016. Este alega que, a pesar de las innumerables gestiones realizadas con la Oficina de la Fortaleza, Comisión de Seguridad, Departamento de Corrección y Rehabilitación y del tiempo transcurrido, aún no han notificado el “status” y/o procesado la Licencia Permanente, lo que puede constituir una violación al Derecho de los Administrados de Eficacia.

**Acción tomada:** Basado en lo antes expuesto, nuestra oficina regional de Arecibo realizó gestiones con la Junta a cargo de expedir la licencia y a su vez con la Administración de Corrección. Se Recibió respuesta del Sr. Benjamin Velazquez, Facilitador del Pueblo que el 26 de abril de 2018, la Dra. Rosangela Reyes Del Río, se le otorgó la licencia permanente con vigencia hasta el 2021.

<b>Número de caso:</b>	<b>ARE-18-00605</b>
<b>Asunto:</b>	<b>Certificar Acometida Agua Potable</b>
<b>Derecho reclamado:</b>	<b>Social de Vivienda</b>
<b>Fecha:</b>	<b>25 de agosto de 2017</b>
<b>Persona afectada:</b>	<b>Ciudadana</b>
<b>Agencia concernida:</b>	<b>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A)</b>



**Reclamo de la Ciudadana:** Elevar la acometida de agua potable.

**Breve explicación de los hechos:** Expone la ciudadana que desde hace un año está haciendo gestiones con la agencia donde le ha solicitado que certifiquen su acometida, ya que aparentemente ésta se encuentra enterrada. Esta situación le afecta, ya que desde hace mucho tiempo recibe facturas estimadas y cuando las objeta por la Ley 33, la Oficina Comercial no puede tomar la lectura para proceder con el ajuste que le corresponde. Solicita le instalen una nueva para conectarse a ella y pagar lo justo.

**Acción tomada:** Se procedió a enviar un Requerimiento de Información a la agencia y luego de varias comunicaciones con el Sr. Jerry Marrero, Supervisor, Área Operaciones AAA de Vega Alta se determinó instalarle una nueva acometida sin costo adicional para que ella se conecte al servicio y pueda recibir las facturas leídas con el consumo correcto.

**Número de caso:** ARE-18-01512

**Asunto:** Demora en Pago de Cuido de Menor

**Derecho reclamado:** Económico - Propiedad

**Fecha:** 21 de febrero de 2018

**Persona afectada:** Ciudadana

**Agencia concernida:** Administración para el Cuido y Desarrollo de la Niñez

**Reclamo de la Ciudadana:** Dilación en el Pago de Cuido.

**Breve explicación de los hechos:** La señora Edith Gerena Toledo manifiesta que proveyó el servicio de cuido a una menor desde julio 2017, a noviembre 2017. Alega que cumplió con todos los documentos requeridos, pero luego de transcurrir tres meses desde la culminación del contrato, no había recibido el pago por los servicios prestados.

**Acción tomada:** Se procedió con el envío de la Notificación de Intervención Inicial a la agencia y subsiguientemente el Requerimiento de Información. Se ofreció seguimiento telefónico con la Facilitadora y con el Director de ACUDEN, Región de Arecibo. El 8 de junio de 2018, la ciudadana reclamante nos informó que recibió el pago de \$1,000.00 por el periodo de los servicios ofrecidos.

**Número de caso:** ARE 18-00461  
**Asunto:** Instalación Servicio Energía Eléctrica  
**Derecho reclamado:** Derechos Sociales  
**Fecha:** 18 de agosto de 2017  
**Personas afectadas:** Colegio Tecnológico Emmanuel  
**Agencia concernida:** Autoridad Energía Eléctrica (A.E.E.)

**Reclamo de los Ciudadanos:** Demora en Tramitar Instalación de Servicio.

**Breve explicación de los hechos:** El viernes, 18 de agosto de 2017, se comunica con nuestra Oficina el Sr. Julián De Jesús, representante Colegió Tecnológico Emmanuel, localizado en la Antigua Escuela Tomás Jefferson, Avenida Diego #300 en Arecibo, solicitando nuestra intervención, debido a que las gestiones realizadas para tramitar la instalación del servicio de energía eléctrica le han resultado infructuosas.

**Acción tomada:** En vista a que la situación estaba afectando el Colegio que según alegó su representante estaban operando en pérdidas y la falta de energía puede provocar la cancelación de matrículas, se procedió a referir el caso telefónicamente y electrónicamente a la AEE. Luego de nuestra intervención se nos fue informado que los trabajos se llevaron a cabo.

**Número de caso:** ARE 18-01653 / ARE 18-01654  
**Asunto:** Suministro Agua y Víveres Post Huracán María

**Derecho reclamado:** Social de Vivienda

**Fecha:** 3 de agosto de 2018

**Persona afectada:** Ciudadana

**Agencia concernida:** Rama Legislativa / Municipio Utuado / Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico

**Reclamo de la Ciudadana:** Tramitar Suministro Agua y Víveres Post Huracán María

**Breve explicación de los hechos:** La Señora Alicia se comunica con nuestra Oficina solicitando nuestra asistencia, debido a que a consecuencia del paso del Huracán María la Carretera #166, Barrio Caonillas Arriba, el Sector La Deseada está destruido y esto imposibilita el paso de los vehículos. En adición, manifestó que no tenía servicio de agua y luz y que como vive sola se le dificulta buscar agua.

**Acción tomada:** Por lo anterior referimos el caso a la atención del Municipio de Utuado, Hon. Ernesto Irizarry Salvá, Alcalde y al Representante de Distrito, Hon. Michael Abid Quiñones, para que de ser posible se programara el suministro de agua y alimentos. En adición, se refirió el caso al Sr. Wilson Rosales, Gerente Regional OPC Arecibo quien a su vez realizó gestiones con el Comandante de la Región de Arecibo del Cuerpo de Bomberos, señor Iván Moreno, en aras de tramitar la ayuda necesaria.

Luego de nuestra intervención se comunicó la reclamante y agradeció la atención prestada a su reclamo e informó que personal de la Rama Legislativa visitó su hogar y le proveyeron agua así como suministros de alimentos.

*Oficina  
Regional de Bayamón*

## OFICINA REGIONAL DE BAYAMON

### Año Fiscal 2017-2018

Se investigaron un total de **2,405** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **267** reclamaciones que sumadas a las **239** recibidas hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **506** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **264** reclamaciones, quedando la cantidad de **242** reclamaciones activas.

### CASOS RELEVANTES

**Número de caso:** BAY-18-01741

**Asunto:** Reparación Toma de Agua

**Derecho reclamado:** Derecho de Social de Vivienda

**Fecha:** 12 de marzo de 2018

**Personas afectadas:** 50 Familias

**Agencia concernida:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A.)

**Reclamo de los Ciudadanos:** Reparación del sistema de suministro de agua.

**Breve explicación de los hechos:** El ciudadano informó que no contaba con el servicio de agua potable en el Bo. Quebradilla del Sector el Puente, Carretera 152 K-5.0 Interior, de Barranquitas desde el 5 de marzo 2018, a causa que una grúa partió la toma de agua que le suplía al sector.

**Acción tomada:** Se requirió al Área de Operaciones de Cayey, a través del Director, la situación de la falta del servicio esencial que sufría la comunidad reclamante. Se

urgió por acciones apremiantes y la AAA envió personal técnico para atender la situación. Se recibió correo electrónico al día siguiente del ciudadano, confirmándonos que la situación había sido resuelta.

<b>Número de caso:</b>	<b>BAY-18-02062</b>
<b>Asunto:</b>	<b>Problemas de aguas usadas</b>
<b>Derecho reclamado:</b>	<b>Derecho de Social de Vivienda</b>
<b>Fecha:</b>	<b>1 de mayo de 2018</b>
<b>Personas afectadas:</b>	<b>12 Familias</b>
<b>Agencia concernida:</b>	<b>Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A.) Salud Ambiental</b>

**Reclamo de los Ciudadanos:** Reparación de tubería en la planta de tratamiento de aguas usadas.

**Breve explicación de los hechos:** La ciudadanía del sector estaba confrontando problemas de desbordes constantes de aguas usadas, transcurrían por la Carretera 156 KM 14.6, Interior Barriada La Vega Frente al Parque de Pelotas Calle La Hacienda Barranquitas. Se plateaba que aguas usadas estaban directamente desviándose y contaminando el cuerpo de agua aledaño. La pestilencia cada día era mayor e insostenible como la proliferación de vectores entre otros problemas que incidían en la falla a la salud pública.

**Acción tomada:** Se identificó como un caso interagencial reclamándose al Director de Área Operaciones Cayey, acción correctiva apremiante a través de la notificación emitida a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y a Salud Ambiental. Personal de ambas agencias se comprometieron a verificar la situación. Pasados varios días se recibió correo electrónico de la agencia informando que la situación fue resuelta en su totalidad el viernes de la misma semana. Las agencias concernidas cumplieron con el Derechos Social

de Vivienda y medio Ambiente que garantizan el disfrute de una vivienda digna y a gozar de ambiente adecuado.

**Número de caso:** BAY-18-00266

**Asunto:** Desborde de aguas negras

**Derecho reclamado:** Derecho Social de Vivienda

**Fecha:** 27 de julio de 2017

**Persona afectada:** Ciudadana

**Agencia concernida:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A.)

**Reclamo de la Ciudadana:** Problemas de olores objetables y desbordes de aguas usadas provenientes de la Planta de Tratamiento de la AAA en Toa Baja

**Breve explicación de los hechos:** Habían transcurrido tres semanas del suceso antes de la ciudadana acudir al Ombudsman, ésta había reportado el problema a la agencia y ser atendido su reclamo sin consecuencia reparadora alguna.

**Acción tomada:** Inmediatamente el caso fue referido y se obtuvo respuesta el 3 de agosto de 2017. De igual manera, se recibió la confirmación de la ciudadana al haberse atendido eficazmente este reclamo que impactaba la salud pública de los(as) residentes esta comunidad.

**Número de caso:** BAY-18-01035

**Asunto:** Vivienda destruida

**Derecho reclamado:** Derecho Social de Vivienda / Maltrato Familiar

**Fecha:** 7 de diciembre de 2017

**Persona afectada:** Ciudadana

**Agencia concernida:** Departamento de la Familia

**Oficina del Procurador de Edad Avanzada**

**Reclamo de la Ciudadana:** Persona de edad avanzada en casa destruida tras el paso del huracán María, por Puerto Rico el 20 de septiembre de 2017.

**Breve explicación de los hechos:** Se comunica inspectora de FEMA para reportar que al visitar a la ciudadana de edad avanzada, vivía sola y enferma. Al momento de la inspección para la rehabilitación del techo e identificar ayudas necesarias, la había encontrado sola en casa destruida con todo al aire libre observando presencia de roedores.

**Acción tomada:** Al recibir la información rápidamente nos comunicamos con Emergencia Sociales abriendo el referido 10121728. Luego se refiere caso a OPPEA confirmándonos que estaban trabajando la situación con Manejo de Emergencia, Salud Ambiental, Emergencia Sociales, y Oficina de Edad Avanzada Municipio de San Juan. El 13 de febrero de 2018, el caso fue citado por el Tribunal de San Juan donde estuvieron todas las partes incluyendo al hijo de la ciudadana como único respaldo familiar en Puerto Rico. En la vista la ciudadana informó que salía de viaje para los Estados Unidos y que FEMA le había aprobado aproximadamente la cantidad de \$6,000 dólares para reparación de la residencia.

**Número de caso:** Diferentes

**Asunto:** Daños ocasionados a servicios básicos esenciales por fenómenos atmosféricos

**Derecho reclamado:** Derechos Sociales - Vivienda

**Fecha:** Octubre 2017 a Diciembre 2017

**Personas afectadas:** Ciudadanía damnificada identificada en los Municipios de Comerío, Naranjito, Corozal, Barranquitas y Vega Alta



**Agencia concernida:** Municipios / Entidades Privada

**Reclamo de los Ciudadanos:** Identificación de ayudas y servicios disponibles para mitigar los daños viales, atender necesidades resultantes de las limitaciones por situaciones catastróficas en familias damnificadas, especialmente en pacientes de edad avanzada.

**Breve explicación de los hechos:** Posterior al paso de los huracanes Irma y María, cuando parte de las vías que conducen a los municipios del área norte-central habían comenzado a ser despejadas, personal de la OPC Bayamón visitamos los Centros de Operaciones de Emergencia. En los municipios de Comerío, Naranjito, Corozal, Barranquitas y Vega Alta los investigadores Rafael Ferrer y Eric Ortiz Rosario, inspeccionaron los servicios disponibles por el poder público con el fin de identificar casos de ciudadanos con necesidades especiales y/o apremiantes que aún no hubiesen sido atendidos por las distintas agencias gubernamentales o entidades privadas.

En el caso específico del municipio de Naranjito, el propio Alcalde nos entregó una carta urgiendo ayuda a la Procuradora con la Autoridad de Carreteras y Transporte para agilizar la reparación y re-apertura de la carretera PR-152, vía principal que se encontraba aún cerrada en un tramo sumamente extenso, lo cual impedía el acceso de suministros al municipio y la transportación de estudiantes a muchos de los planteles de la zona.

**Acción tomada:** Los municipios mencionados confeccionaron y nos entregaron listas de casos de ciudadanos con necesidades especiales, las cuales referimos a las organizaciones sin fines de lucro Y.E.S.S. de Puerto Rico (“Young Entrepreneurship Education System, Inc.”), Salvation Army, FEMA, H.A.N.D.S. (Hispanic Alliance for Non-profit Development & Services) y The 20/22 Society Cares. Igualmente se coordinó la reparación vial del municipio de Naranjito a través del personal directivo de la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias citó en el Centro de Operaciones

de Emergencias Estatal en el Centro de Convenciones de Puerto Rico en coordinación estrecha con la Procuradora del ciudadano Hon. Iris Miriam Ruíz Class.

Posterior al paso de los huracanes Irma y María, cuando parte de las vías que conducen a los municipios del área norte-central habían comenzado a ser despejadas, visitamos los Centros de Operaciones de Emergencias de los municipios de Comerío, Naranjito, Corozal, Barranquitas y Vega Alta, con el fin de identificar casos de ciudadanos con necesidades especiales y/o apremiantes que aún no hubiesen sido atendidos por las distintas agencias gubernamentales o entidades privadas.

En el caso específico del municipio de Naranjito, el propio Alcalde nos entregó una carta urgiendo ayuda a la Procuradora con la Autoridad de Carreteras y Transporte para agilizar la reparación y re-apertura de la carretera PR-152, vía principal que se encontraba aún cerrada en un tramo sumamente extenso, lo cual impedía el acceso de suministros al municipio y la transportación de estudiantes a muchos de los planteles de la zona.

Todos los municipios mencionados confeccionaron y nos entregaron listas de casos de ciudadanos con necesidades especiales, las cuales referimos a las organizaciones sin fines de lucro Y.E.S.S. de Puerto Rico (“Young Entrepreneurship Education System, Inc.”), Salvation Army , FEMA, H.A.N.D.S. (Hispanic Alliance for Non-profit Development & Services) y The 20/22 Society Cares y Voces de Puerto Rico.

*Oficina  
Regional de Caguas*

## OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

### Año Fiscal 2017-2018

Se investigaron un total de **4,140** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **544** reclamaciones que sumadas a las **420** recibidas hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **964** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **551** reclamaciones, quedando la cantidad de **413** reclamaciones activas.

Se realizaron	27	Reuniones Informativas
	39	Vistas Administrativas

### CASOS RELEVANTES

<b>Número de caso:</b>	<b>CAG-18-00036</b>
<b>Asunto:</b>	<b>Situación en la Colecturía de Caguas</b>
<b>Derecho reclamado:</b>	<b>Derechos de Administrados- Eficacia</b>
<b>Fecha:</b>	<b>7 de julio de 2017</b>
<b>Persona afectada:</b>	<b>Iniciativa Propia</b>
<b>Agencia concernida:</b>	<b>Departamento de Hacienda</b>
<b>Reclamo Ciudadano:</b>	<b>Incumplimiento en el Servicios al Cliente</b>

**Breve explicación de los hechos:** En la Colecturía de Caguas se observaron largas filas de ciudadanos que llegaban a las áreas comunes del Centro Gubernamental incluyendo extensas filas de personas con niños, mujeres embarazadas y personas de edad

avanzada a las afuera del estacionamiento del edificio. Como iniciativa propia Ombudsman Región Caguas indagó el asunto. Esto se debía al cierre de Colecturías de otros municipios y a la entrega de Planilla para beneficios a Personas de Edad Avanzada, lo que aumento la demanda de servicios en Caguas. Las personas acudían a recibir servicios en la Colecturía Caguas y estaban horas en espera para transacciones desde una simple compra de sello, transacciones de vehículos y el recibo o entrega de planillas, y hasta les cerraban la oficina estando los ciudadanos en fila y muchos tenían que regresar al día siguiente.

**Acción tomada:** Se coordinó para que Departamento de Hacienda, área de Colecturía, con el apoyo de Personal de Ombudsman ofrecieran servicios en el Lobby del Centro Gubernamental para entregar y recibir las planillas Seniors. Se orientó al personal sobre el derecho a fila expreso y se validaron números para garantizarle su turno en el día, a los que estaban en fila. Como resultado se logró garantizar los derechos de los ciudadanos en la prestación de servicios del Departamento de Hacienda, de una manera eficiente y con excelencia en el servicio. Se logró eliminar las largas filas para entregar o ponchar recibido un documento y permitir que colecturía fluyera para atender los otros asuntos a prestar. Así las cosas, este año Departamento de Hacienda implementó las medidas correctivas aplicadas por el Ombudsman el año anterior, teniendo personal en el Lobby para evitar las filas y fue un verdadero éxito.

<b>Número de caso:</b>	<b>CAG-18-02561</b>
<b>Asunto:</b>	<b>Colaboración con Salvation Army</b>
<b>Derecho reclamado:</b>	<b>Derechos Sociales de Vivienda</b>
<b>Fecha:</b>	<b>noviembre de 2017</b>
<b>Persona afectada:</b>	<b>Iniciativa Propia</b>

**Agencia concernida:** Entidad Salvation Army

**Reclamo Ciudadano:** Daños ocasionados a servicios básicos esenciales por fenómenos atmosféricos.

**Breve explicación de los hechos:** En acuerdo colaborativo y debido a que la Oficina Región Caguas quedó afectada por motivo del Huracán María, la Oficina del Ombudsman traslado sus servicios a la Oficina de Salvation Army Región de Caguas en apoyo a la organización que presta servicios de emergencia a las comunidades en casos de desastres, para ayudar en la emergencia del Huracán María que afecto a todo Puerto Rico el pasado 20 de septiembre de 2017, en especial al área este de Puerto Rico.

**Acción tomada:** El personal de Ombudsman Caguas en colaboración al equipo de trabajo de Salvation Army fue responsable de confección de alimentos, organización de ropa y suministros recibidos en el Centro de traslado y repartición de agua, alimentos y suministros de emergencia a distintas comunidades y Municipios. Se impactaron diariamente, desde septiembre a noviembre 2017, sobre 200 personas diarias en los diferentes Municipios de la Región de Caguas, se llegó con servicios suministros y alimentos a filas de desempleo, terminales de transportación, centros de envejecientes, universidades; se visitaron casa por casa urbanizaciones y campos y comunidades remotas aun sin paso que fueron afectadas por el Huracán. Como casos relacionados se enumeran por sectores las reclamaciones CAG-18-02562 hasta el caso CAG-18-02592. El equipo de Ombudsman se destacó como grupo resiliente velando por los derechos individuales y colectivos ante desastres y fenómenos naturales.

**Número de caso:** CAG-18-03046

**Asunto:** Problemas con Generador Eléctrico

**Derecho reclamado:** Derechos Sociales de Vivienda

**Fecha:** 8 de marzo de 2018

**Persona afectada:** Ciudadanos Región Caguas

**Agencia concernida:** Entidad Privada

**Reclamo de los Ciudadanos:** Falta de servicio básico esencial

**Breve explicación de los hechos:** Se identificó familia del Municipio de Cidra con personas enfermas, discapacitadas y en necesidad de ayudas, quienes llevaban 6 meses sin electricidad como consecuencia del paso del Huracán María. Ciudadana está a cargo y cuida a tres hermanos discapacitados, dos en silla de rueda y una de ellas encamada. Se determinó la necesidad de referido para conseguirle un generador de electricidad ya que la AEE indicaba aun no trabajaba en esa área y se desconocía el tiempo a tardar para que regresara la luz.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Nuestra oficina identificó situaciones de derechos para beneficiar a esta familia. Se solicitó la ayuda de Salvation Army para evaluar el caso y determinar ayuda a brindar. De esa evaluación se logró que se donara una planta eléctrica de 10,000 kw.. así como el pago de servicios de alimentos, pañales, “pads” para enfermos, artículos de limpieza y pagos de servicios básicos esenciales.

**Número de caso:** CAG-18-02670

**Asunto:** Pago por beneficios por muerte

**Derecho reclamado:** Derechos Económico de Propiedad

**Fecha:** 29 de enero de 2018

**Persona afectada:** Ciudadana

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

**Reclamo de la Ciudadana:** Dilación en pago

**Breve explicación de los hechos:** Sobre Pago de Beneficios por Muerte. Se recibe comunicación de ciudadana en relación al caso de su esposo fallecido en accidente.

Indicaba tener caso en CFSE hacía dos años que sometió documentación requerida, evidencia, desde 14 de noviembre de 2016 , que el caso se inició investigación y al momento no se le había ni notificado estatus ni se han tomado decisión al respecto.

**Acción tomada:** Se solicita se investigue y se emita la Resolución con la determinación del caso. Sometido el caso en febrero 2018, el caso en referencia realizo proceso de re investigación y emitió determinación final en abril de 2018, brindando los beneficiarios directos del difunto, recibiendo el pago retroactivo al cual tenían derecho al amparo de la Ley y mensualidades a los menores con un pago por la cantidad de \$ 8,370.00 a la viuda con una mensualidad de \$270.00 para los menores.

**Número de caso:** CAG-17-02479

**Asunto:** Situación con Resolución

**Derecho reclamado:** Derechos Sociales de Vivienda

**Fecha:** enero de 2018

**Persona afectada:** Ciudadana

**Agencia concernida:** Comisión Apelativa de Servicio Público

**Reclamo de la Ciudadana:** Tardanza en emitir Resoluciones

**Breve explicación de los hechos:** El 7 de marzo de 2017 su caso tuvo señalamiento de Vista ante la Comisión, ante su solicitud de ser restituida en su puesto. Hasta el momento, no ha sido notificada sobre la Resolución del mismo.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se solicita atienda su reclamo, ya que entiende se le está privando de su derecho a que la Administración atienda los asuntos que le afectan. Agencia alegaba falta de Moción por parte del representante legal de la querellante, por su parte ciudadano indicaba haber sometido tres mociones para que se emita Resolución Final. Seguimiento al caso aun ante la alegación de falta de recursos de personal por parte de la Comisión, de atrasos por el Huracán entre otras cosas. Se emitió la Resolución a favor de la ciudadana y pudo regresar a su trabajo.



*Oficina  
Regional de Humacao*

## OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

### Año Fiscal 2017-2018

Se investigaron un total de **1,840** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **224** reclamaciones que sumadas a las **562** recibidas hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **786** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **509** reclamaciones, quedando la cantidad de **277** reclamaciones activas.

Se realizaron	77	Reuniones Informativas
	21	Vistas Administrativas

### CASOS RELEVANTES

**Número de caso:** HUM-18-00188

**Asunto:** Dilación en tramitar solicitud de beneficios de programa asistencia económica

**Derecho reclamado:** Derecho Social de Familia

**Fecha:** 17 de julio de 2017

**Persona afectada:** Ciudadano

**Agencia concernida:** Administración Desarrollo Socio Económico

**Reclamo del Ciudadano:** Solicitud de beneficios del programa por beneficios de incapacidad

**Breve explicación de los hechos:** Ciudadana indica haber solicitado desde el mes de diciembre de 2016, los beneficios por incapacidad bajo el programa TANF, sin que hasta el momento de la visita a nuestra oficina en julio de 2017 su caso haya sido trabajado.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de interpelación a la agencia le otorgó los beneficios de manera retroactiva a partir de enero a agosto de 2017 por la cantidad de \$512.00 y una mensualidad de \$64.00.

**Número de caso:** HUM-18-00282

**Asunto:** Liquidación de licencias acumuladas luego de su retiro

**Derecho reclamado:** Derecho Laboral de Trabajo

**Fecha:** 31 de julio de 2017

**Persona afectada:** Ciudadana

**Agencia concernida:** Administración Familias y Niños

**Reclamo de la Ciudadana:** Pago correspondiente a la liquidación de sus licencias acumuladas

**Breve explicación de los hechos:** Ciudadana informa haber ocupado un puesto de Supervisora en la Administración de Familias y Niños por 30 años. Que se retiró del puesto en diciembre de 2016 y siete meses después de su retiro aún aguarda por el pago de liquidación que le corresponde.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego de nuestra intervención a la agencia, la misma procedió con el pago por concepto de licencia de enfermedad por la cantidad de \$8,858.00, vacaciones regulares \$6,013.00 y tiempo compensatorio por \$1,934. Todos estos pagos mediante nóminas especiales.

**Número de caso:** HUM-18-00506

**Asunto:** Dilación en ubicar persona de edad avanzada con múltiples condiciones de salud.

**Derecho reclamado:** Derecho Colectivo de Tercera Edad

**Fecha:** 15 de diciembre de 2017

**Persona afectada:** Ciudadana de edad avanzada encamada

**Agencia concernida:** Departamento de la Familia

**Reclamo de la Ciudadana:** Ubicación en hogar personas de edad avanzada

**Breve explicación de los hechos:** Antes del paso de Huracán María la ciudadana de edad avanzada con múltiples condiciones de salud se encontraba recibiendo servicios médicos en una institución hospitalaria. Luego del Huracán María fue dada de alta de la institución, pero no contaba con el recurso familia, puesto que la única persona que la cuidaba también era una persona de mayor edad. Departamento de Trabajo Social de la institución realizó gestiones con el Departamento de la Familia para su ubicación sin recibir respuesta.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Mediante referido de la Oficina del Procurador del Paciente; inmediatamente funcionarios del Ombudsman se movilizaron al pueblo de Las Piedras, donde fue reubicada la oficina Regional de Humacao del Departamento de la Familia. Se canalizó la situación a la Directora del Programa de Adulto. De manera expedita de logro ubicar a la envejeciente en un hogar de atención para personas encamadas.

**Número de caso:** HUM-18-00793

**Asunto:** Omisión en atender asunto relacionado a daños a la naturaleza

**Derecho reclamado:** Derecho Social de Medio Ambiente

**Fecha:** 3 de abril de 2018

**Persona afectada:** Comunidad

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

**Reclamo de los Ciudadanos:** Atención sobre el uso de equipo pesado y movimiento arena en la zona marítima terrestre en la Playa Guayanés en Yabucoa.

**Breve explicación de los hechos:** Luego del paso del Huracán María; la Playa Guayanés quedo afectada. Ciudadano informó que empleados del Municipio de Las Piedras estaban manejando de manera inadecuada los escombros y material vegetativo a la orilla de la playa, afectado la zona marítima terrestre.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se interpeló a la agencia; realizando inspecciones oculares, donde se constataron los daños causados por el Huracán. El Departamento de Recursos Naturales y Ambientales presentó informe detallado de todos los trabajos que realizados; la manera en que fueron supervisados los trabajos y el material utilizado para tapar el hueco producto de la marejada ciclónica que afecto una parte de la playa.

**Número de caso:** HUM-18-00853

**Asunto:** Reparación de líneas eléctricas

**Derecho reclamado:** Derecho Social de Vivienda

**Fecha:** 4 de abril de 2018

**Persona afectada:** Ciudadana

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

**Reclamo de la Ciudadana:** Situación de línea energizada

**Breve explicación de los hechos:** Luego del paso del Huracán María su residencia no contaba con servicio eléctrico, no obstante estando en el patio de su casa se percata que la trenza que se encontraba en el suelo y que la toma de luz de su residencia se encontraba energizada, lo que representaba peligro.

**Acción tomada por el Ombudsman:** De manera inmediata se notificó a la agencia sobre el particular y el riesgo que esto representaba. Al día siguiente el ciudadano indicó que el caso fue atendido de forma satisfactoria y le reestablecieron el servicio eléctrico al sector.

*Oficina  
Regional de Mayagüez*

## OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

### Año Fiscal 2017-2018

Se investigaron un total de **2,965** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **543** reclamaciones que sumadas a las **363** recibidas hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **906** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **428** reclamaciones, quedando la cantidad de **478** reclamaciones activas.

Se realizaron	43	Reuniones Informativas
	36	Vistas Administrativas

### CASOS RELEVANTES

**Número de caso:** MAY-18-01355

**Asunto:** Falta de servicio

**Derecho reclamado:** Derecho Social

**Fecha:** 2 de noviembre de 2017

**Personas afectadas:** Varias personas

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

**Reclamo de los Ciudadanos:** Falta de servicio de luz

**Breve explicación de los hechos:** El Hogar Casa del Campo de personas de edad avanzada, ubicado en la carretera PR 300 Km 1.1 Interior, Barrio Llanos, Sector Charco Hondo en Cabo Rojo, el cual cuenta con la participación de dieciséis (16) pacientes, y alegadamente desde el paso del Huracán María, no cuenta, con el servicio de energía eléctrica.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Colaboración Regiones AEE -con Gerente de distrito de San German y Mayagüez. Se realizaron trámites para restablecer el servicio, sin embargo, para poder reconectar el mismo fue necesario el reemplazo de varios postes y líneas. Estos no contaban con los recursos (equipo, materiales y personal) para realizar el trabajo, no obstante, lo tendrían presente una vez recibiera los materiales. Posteriormente, informaron que la situación de camiones dañados provocó la dilación en los trabajos. A base a lo anterior, y ante la emergencia, se logró coordinar con la Región de Mayagüez, quien le presto dos (2) camiones al Distrito de San German, en aras de que estos pudieran trabajar y energizar el área restableciendo el mismo.

**Número de caso:** MAY-18-01430

**Asunto:** Falta de servicio de luz

**Derecho reclamado:** Derecho Vivienda

**Fecha:** 26 de enero de 2018

**Personas afectadas:** Alrededor de 30 a 40 residencias

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

**Reclamo de los Ciudadanos:** Falta de servicio de luz (Reemplazo y remoción de postes con transformador sobre residencias)

**Breve explicación de los hechos:** La Orden Administrativa Núm. 04-001 del 4 de agosto de 2004, faculta al Procurador del Ciudadano o su representante autorizado a realizar investigaciones por iniciativa propia siempre que a su juicio existan razones para la misma. A base a lo anterior: La necesidad de reemplazar postes partidos y transformador en la Calle José Antonio Figueroa en Mayagüez y se restablezca el servicio en el área, con la mayor brevedad. Se observó poste partido sobre el techo de una residencia y transformador en el suelo. Lo anterior, representa un peligro para los residentes y demás personas que discurren por el lugar, por lo que se requiere la



intervención inmediata de la agencia.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se hicieron las gestiones correspondientes con la A.E.E. y en un término de dos (2) días informaron que el peligro había sido mitigado, se habían instalados los dos (2) postes partidos, reemplazado transformador y líneas que afectaban el servicio; por lo que ya el área había sido energizada. Al visitar el área, se pudo corroborar lo anterior.

**Número de caso:** MAY-18-00389

**Asunto:** Pago de Beneficio por Muerte

**Derecho reclamado:** Derecho Laboral de Trabajo

**Fecha:** 8 de agosto de 2017

**Persona afectada:** Ciudadano

**Agencia concernida:** Sistema de Retiro de Maestro

**Reclamo del Ciudadano:** Pago Beneficios por muerte de familiar

**Breve explicación de los hechos:** Alegada dilación en tramitar la solicitud de beneficios por muerte en septiembre de 2016.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se hicieron las gestiones correspondientes y como resultado de la intervención se recibió un informe indicando que el 31 de octubre de 2017, se emitió el cheque por la cantidad de \$17,075.72.

**Número de caso:** MAY-18-00255

**Asunto:** Pago de Liquidación

**Derecho reclamado:** Derecho Laboral de Trabajo

**Fecha:** 24 de julio de 2017

**Persona afectada:** Ciudadano

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

**Reclamo del Ciudadano:** Solicitud pago por concepto de liquidación de sus licencias, pago de horas extra estatales y federales.

**Breve explicación de los hechos:** El ciudadano ocupó el puesto como Conductor de Vehículos Pesados en la Oficina Regional de Aguadilla del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales hasta el 15 de abril de 2017, se acogió a la jubilación adeudándole su liquidación.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se hicieron las gestiones correspondientes y en respuesta a la intervención del Ombudsman en agosto de 2017, se tramitó el pago de la liquidación de Enfermedad y Vacaciones Regulares. El pago de horas las horas extras en seguimiento continuo fue realizado el 4 de mayo de 2018., para un pago total de \$36,861.52.

**Número de caso:** MAY-18-00183

**Asunto:** Pago de Incapacidad Total

**Derecho reclamado:** Derecho Laboral de Trabajo

**Fecha:** 18 de julio de 2017

**Persona afectada:** Ciudadano

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

**Reclamo del Ciudadano:** Solicita el pago por concepto de la incapacidad total

**Breve explicación de los hechos:** Alega dilación en cumplir con la Resolución de Vista Médica de la Honorable Comisión Industrial mediante la cual le reconoce el derecho a recibir los beneficios para casos de Incapacidad Total y Permanente (ITP).

**Acción tomada por el Ombudsman:** Una vez emitida la Notificación de Intervención Inicial del caso, fue referido a la Oficina de Asuntos Actuariales de la Oficina Central. Solicitaron al lesionado los documentos necesarios para completar el trámite para la

ITPR. Informaron que para el 18 de agosto de 2017, se depositó el pago inicial por concepto de incapacidad total \$9,184.25.

**Número de caso:** MAY-18-01146  
**Asunto:** Falta de servicio de agua  
**Derecho reclamado:** Derecho Social  
**Fecha:** 8 de enero de 2018  
**Personas afectadas:** Alrededor de 50 a 60 residencias  
**Agencia concernida:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A.)  
**Reclamo del Ciudadano:** Falta de servicio de agua

**Breve explicación de los hechos:** Ciudadana residente en el Barrio Indiera Alta, Sector el 30 en Maricao informó que tras el paso del Huracán Irma, el área donde reside carece del servicio de agua. Alegadamente la situación surge por problemas con la planta de filtros que le brinda servicio al área, la misma afecta alrededor de 50 a 60 residencias

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se hicieron las gestiones correspondientes y como resultado de la intervención del Ombudsman, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, rindió un informe que la situación era de baja producción de servicio de agua provocada por varios salideros en el área, luego del paso del Huracán Irma los cuales fueron reparados.

*Oficina  
Regional de Ponce*

## OFICINA REGIONAL DE PONCE

### Año Fiscal 2017-2018

Se investigaron un total de **2,895** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **350** reclamaciones que sumadas a las **329** recibidas hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **679** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **367** reclamaciones, quedando la cantidad de **312** reclamaciones activas.

Se realizaron	82	Reuniones Informativas
	91	Vistas Administrativas

### CASOS RELEVANTES

**Número de caso:** PON-18-00038

**Asunto:** Salidero en llave del contador de agua

**Derecho reclamado:** Derecho Social de Vivienda

**Fecha:** 26 de enero de 2017

**Persona afectada:** Ciudadano

**Agencia concernida:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A.)

**Reclamo del Ciudadano:** Reparar salidero

**Breve explicación de los hechos:** Reclamante alegó que desde el 1 marzo al 31 mayo de 2017, reportó en cuatro ocasiones mediante querellas a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados que el contador de agua potable de su residencia ubicado en la Urb. San Tomas en Ponce, tenía pérdida de agua por la llave de pase del contador.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se hicieron las gestiones correspondientes y en menos de 24 horas realizaron el cambio de caja de contador y repararon salidero.

**Número de caso:** PON-18-00646  
**Asunto:** Tramitar solicitud  
**Derecho reclamado:** Derecho Laboral de Trabajo  
**Fecha:** 30 de agosto de 2017  
**Persona afectada:** Ciudadano  
**Agencia concernida:** Administración de los Sistemas de Retiro  
**Reclamo del Ciudadano:** Tramite beneficios Incapacidad Ocupacional

**Breve explicación de los hechos:** Reclamante que laboró para la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, de donde se retiró por Incapacidad no ocupacional en el 2017, solicitó a Retiro de ELA, le aprobaran sus beneficios. Una vez concedidos no emitieron lo que le correspondía, afectando su derecho económico de propiedad al no poder gozar ni disponer de los bienes obtenidos legítimamente.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se hicieron las gestiones correspondientes y con la intervención del Ombudsman a partir de la primera quincena de octubre 2017, comenzó a recibir su retribución mensual.

**Número de caso:** PON-18-00541  
**Asunto:** Tramitar Título de Propiedad  
**Derecho reclamado:** Derecho Social de Vivienda  
**Fecha:** 23 de agosto de 2017  
**Persona afectada:** Ciudadano  
**Agencia concernida:** Departamento de la Vivienda

**Reclamo del Ciudadano: Tramiten su Título Propiedad**

**Breve explicación de los hechos:** Reclamante alegó que el 9 de mayo de 2017, emitió el pago por la cantidad de \$6,500.00 por concepto de compra de solar ubicado en la Urb. Las Margaritas en Ponce. Concluido el tiempo administrativo, el Departamento de la Vivienda, no le había tramitado el Título de Propiedad de su residencia, afectando su derecho social de vivienda, el cual comprende el acceso de toda persona a una vivienda digna y adecuada, lo que incluye condiciones aceptables de salubridad y bienestar, y su derecho administrado de transparencia, el cual establece que los ciudadanos pueden dirigir peticiones a la Administración y su contestación es obligatoria.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Como resultado de la invención del Ombudsman, el 26 de enero de 2018, se recibió copia de la comunicación en donde citaban a la reclamante para el 31 de enero de 2018, para firmar escrituras en la División Legal. Concluida la cita, se comunicó a nuestra Oficina y expresó su agradecimiento por la intervención en su caso y lograr solucionar el mismo.

**Número de caso:** PON-17-03540

**Asunto:** Tramitar solicitud cambio de tablilla vehículo

**Derecho reclamado:** Derecho Administrado de Transparencia

**Fecha:** 23 de agosto de 2017

**Persona afectada:** Ciudadano

**Agencia concernida:** Comisión de Servicio Público

**Reclamo del Ciudadano:** Solicitud de trámite

**Breve explicación de los hechos:** Ciudadana alego que su esposo falleció el 20 de julio de 2016 y era taxista. La Viuda llevó su caso al Tribunal emitiendo una sentencia a lugar para que el vehículo cambie a privado. El 24 de febrero de 2017, la reclamante radicó solicitud para el cambio de tablilla de pública a privada con cancelación total de

la franquicia TX-1578 ante la Comisión de Servicio Público y no había recibido la correspondiente Resolución y Orden para poder llevar su caso al DTOP, afectando su derecho administrado de transparencia el que establece que los ciudadanos pueden dirigir peticiones a la Administración y su contestación es obligatoria.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Luego del requerimiento, 1 de agosto de 2017, se comunicó reclamante para agradecer nuestras gestiones, toda vez que, su caso había sido tramitado y resuelto a su favor.

**Número de caso:** PON-17-03240  
**Asunto:** Devolución de cuota  
**Derecho reclamado:** Derecho Laboral de Trabajo  
**Fecha:** 3 de mayo de 2017  
**Persona afectada:** Ciudadano  
**Agencia concernida:** Sistema de retiro de Maestros  
**Reclamo del Ciudadano:** Pago de cuotas

**Breve explicación de los hechos:** Alega reclamante dilación en tramitar su solicitud para devolución de cuotas radicada el 12 de julio de 2016, en la Oficina de Sistemas de Retiro para Maestros en San Juan. En violación a su derecho Laboral de trabajo.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Como resultado del requerimiento del Ombudsman, respondieron con un informe el 12 de julio de 2018, comunicando del pago del cheque es el número 51604, por la cantidad de \$44,726.01.

**Número de caso:** PON-17-03495  
**Asunto:** Facturación Estimadas  
**Derecho reclamado:** Derecho Social de Vivienda



**Fecha:** 13 de junio de 2017

**Persona afectada:** Comerciante

**Agencia concernida:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A.)

**Reclamo del Ciudadano:** Investiguen sus facturas estimadas

**Breve explicación de los hechos:** Reclama Comerciante que desde septiembre 2016, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A.) le están facturando por estimados como consecuencia de que hace más de un año, el Municipio de Ponce, realizó trabajos en la Calle Mayol y cuando arreglaron, taparon su contador. Informó que objetó todas las facturas recibidas.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se hicieron las gestiones correspondientes y como resultado de la intervención del Ombudsman, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados encontraron la caja y levantaron el contador. La cuenta fue ajustada en su totalidad desde septiembre 2016 hasta agosto 2017. Con un crédito a favor del comerciante por la cantidad de \$3,759.36.

*Oficina  
Regional de San Juan*

## OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

### Año Fiscal 2017-2018

Se investigaron un total de **2,201** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **618** reclamaciones que sumadas a las **397** recibidas hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **1,015** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **538** reclamaciones, quedando la cantidad de **477** reclamaciones activas.

Se realizaron                    34            Reuniones Informativas

### CASOS RELEVANTES

**Número de caso:**                    **SJU-18-00414**

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

**Derecho reclamado:**                    **Derecho Social de Vivienda**

**Fecha:**                                    **17 de agosto de 2017**

**Persona afectada:**                    **Ciudadano**

**Agencia concernida:**                    **Autoridad de Energía Eléctrica**

**Reclamo del Ciudadano:**                    **Facturas estimadas**

**Breve explicación de los hechos:** El reclamante acudió a la Oficina del Ombudsman ya que había recibido respuesta a su solicitud de ajuste en su cuenta por facturación estimada durante el periodo de mayo de 2015 hasta 17 de agosto de 2017.

**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 un ajuste en la cuenta, por la cantidad de \$3,881.00.

**Número de caso:** SJU-18-00339

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

**Derecho reclamado:** Derecho Social de Vivienda

**Fecha:** 8 de agosto de 2017

**Persona afectada:** Ciudadana

**Agencia concernida:** Autoridad de Energía Eléctrica

**Reclamo de la Ciudadana:** Facturas estimadas y excesivas

**Breve explicación de los hechos:** La reclamante solicito que se le realice un ajuste en su cuenta por las facturas estimadas y excesivas, cuando la agencia tiene acceso al contador.

**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 ajuste a la cuenta de la ciudadana, por la cantidad de \$910.00.

**Número de caso:** SJU-18-01529

**Asunto:** Reembolso descuento indebido

**Derecho reclamado:** Derecho Laborable de Trabajo

**Fecha:** 8 de agosto de 2017

**Persona afectada:** Ciudadana

**Agencia concernida:** Autoridad de Energía Eléctrica

**Reclamo de la Ciudadana:** Facturas estimadas y excesivas

**Breve explicación de los hechos:** La reclamante solicito que se le realice un ajuste en su cuenta por las facturas estimadas y excesivas, cuando la agencia tiene acceso al contador.

**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 ajuste a la cuenta de la ciudadana, por la cantidad de \$910.00.

**Número de caso:** SJU-18-01334

**Asunto:** Reembolso de reintegro de Planillas 2015

**Derecho reclamado:** Derecho Económico de Propiedad

**Fecha:** 12 de febrero de 2018

**Persona afectada:** Ciudadana

**Agencia concernida:** Departamento de Hacienda

**Reclamo de la Ciudadana:** Reintegro planilla 2015

**Breve explicación de los hechos:** La ciudadana presento su reclamo ya que el Departamento de Hacienda, por error le depositó su reintegro de la planilla en otra cuenta. La reclamante solicita que se le emita el pago de su planilla de 2015, por la cantidad de \$956.00.

**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 del reintegro de la Planilla 2015, por la cantidad \$956.00.

**Número de caso:** SJU-18-01529

**Asunto:** Reembolso descuento indebido

**Derecho reclamado:** Derecho Laborable de Trabajo

**Fecha:** 7 de marzo de 2018

**Persona afectada:** Ciudadano

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

**Reclamo del Ciudadano:** El ciudadano reclama que el reembolso del descuento indebido del retroactivo de la pensión

**Breve explicación de los hechos:** El reclamante solicita que la agencia proceda a emitir el pago por concepto de reembolso indebido retroactivo de la pensión.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Finalmente, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la agencia emitió el reembolso total de la pensión, por la cantidad de \$3,200.00.

**Número de caso:** SJU-18-01635  
**Asunto:** Liquidación de vacaciones regulares  
**Derecho reclamado:** Derecho Laborable de Trabajo  
**Fecha:** 23 de marzo de 2018  
**Persona afectada:** Ciudadana  
**Agencia concernida:** Departamento de Justicia  
**Reclamo de la Ciudadana:** Liquidación de Vacaciones Regulares

**Breve explicación de los hechos:** El reclamante solicita que la agencia emita el pago de liquidación de vacaciones regulares, toda vez, que entregó todos los documentos requeridos al Departamento de Nómina.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procuradora del Ciudadano, la agencia procedió a emitir el pago por concepto de liquidación de vacaciones regulares, por la cantidad de \$10,949.00.

**Número de caso:** SJU-18-00827  
**Asunto:** Insuficiencia en la Contestación a Reclamos  
**Derecho reclamado:** Derechos de Administrados Transparencia  
**Fecha:** 13 de diciembre de 2017  
**Persona afectada:** Ciudadana  
**Agencia concernida:** Sistema de Retiro de Maestros  
**Reclamo de la Ciudadana:** Dilación en el pago de sus aportaciones de vacaciones y enfermedad.

**Breve explicación de los hechos:** La Ciudadana solicitó ayuda para agilizar el proceso del pago de aportaciones en la Agencia de la cual se había retirado en abril de 2017, a la fecha de diciembre de 2017, sólo le indicaban que estaba en proceso su liquidación.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Se procedió a enviar la reclamación a la Agencia indicando la situación que la ciudadana presentó. Luego de la Intervención se recibió un correo electrónico del facilitador informando que el pago fue emitido el 21 de diciembre de 2017. El cheque es el número 54492, por la cantidad de \$21,390.34.

**Número de caso:** SJU-18-01871

**Asunto:** Cobro Indebido

**Derecho reclamado:** Derechos Sociales de Vivienda

**Fecha:** 25 de abril de 2018

**Persona afectada:** Ciudadana

**Agencia concernida:** Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A.)

**Reclamo de la Ciudadana:** Cobro de Alcantarillado en un área donde es inexistente

**Breve explicación de los hechos:** La ciudadana solicitó ayuda por recibir un cobro indebido insistente por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA). Desde el año 2005 la agencia se mantenía facturando sistema de alcantarillados en un área donde no hay el mismo. La ciudadana había radicado varias querellas reclamando el cobro indebido la AAA pero la agencia continuaba realizando el cobro.

**Acción tomada por el Ombudsman:** Para abril 26 de 2018, se procedió a enviarle a la AAA la reclamación de la ciudadana. El 2 de mayo de 2018, la agencia envió comunicación informando que se corrigió facturación de servicio, ya que el Área de Operaciones certificó no existe sistema de alcantarillado. A raíz de la investigación le aplicaron los ajustes correspondientes. El total del crédito aplicado es de \$510.66, resultando en un balance en crédito por \$71.38.

*Departamento de  
Investigaciones y Reclamaciones*



## INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES

### Año Fiscal 2017-2018

Se investigaron un total de **96** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **37** reclamaciones que sumadas a las **36** recibidas hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **73** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **45** reclamaciones, quedando la cantidad de **28** reclamaciones activas.

### CASOS RELEVANTES

#### **Programa ABCD- Programa de Beneficios y Servicios a la Clase Demandante**

El gobierno de Puerto Rico es parte del acuerdo transaccional en el caso Morales Feliciano vs Garcia Padilla 79-0004 (PBJ), el mismo fue aprobado por el Tribunal Federal el 30 de noviembre del 2015. La referida transacción se traduce en un acuerdo interagencial de beneficios a dicha población en las agencias firmantes el 30 de agosto del 2017. El referido acuerdo transaccional, firmado el 24 de agosto del 2017, es entre el Departamento de Justicia, el Departamento de Corrección y Rehabilitación, la Autoridad Metropolitana de Autobuses, el Cuerpo de Bomberos, el Departamento de Agricultura, el Departamento de Educación, el Departamento de Estado, el Departamento de Recreación y Deportes, la Compañía de Parques Nacionales, el Departamento de Salud, el Departamento de Vivienda, la Oficina de Gerencia y Permisos y la Universidad de Puerto Rico.

*Las personas que cualifican para el referido acuerdo son los siguientes:*

- ♦ *Grupo A: Los encarcelados entre los 1980 y 1987 recibirán beneficios por 10 años.*

- ♦ *Grupo B: Los reclamantes cualificados encarcelados entre 1988 y 1998 recibirán beneficios por 5 años, los encarcelados entre 1995 y 2000 recibirán beneficios por 1 año.*
- ♦ *Grupo C: Los encarcelados entre 1995 y 2000 recibirán beneficios por 1 año.*
- ♦ *Grupo D 1: Los encarcelados después del 1980 y antes del 1987, por menos de 6 meses por más de 48 horas recibirán beneficios por 1 año.*
- ♦ *Grupo D 2: Los reclamantes cualificados encarcelados después de 1987 por menos de 6 meses, pero más de 48 horas recibirán beneficios por 6 meses.*
- ♦ *Grupo E: Los reclamantes cualificados bajo los grupos A al D quienes estén confinados actualmente recibirán los beneficios en conforme a la cantidad de tiempo asignada para los grupos A al D.*

La Oficina del Procurador del Ciudadano (OPC) es el ente mediador sobre la verificación del cumplimiento de las agencias firmantes en el ofrecimiento de los beneficios acordados. De no atenderse la petición del ciudadano el caso es referido al Oficial Examinador, el cual emitirá una Resolución donde dictará una determinación sobre el caso. Dicha Resolución será referida al Departamento de Justicia para la acción pertinente.

*Departamento de  
Procuradurías*

## **PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS**

**Año Fiscal 2017-2018**

Se investigaron un total de **17** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **6** reclamaciones que sumadas a las **5** recibidas hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **11** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **7** reclamaciones, quedando la cantidad de **6** reclamaciones activas.

## **PROCURADURÍA DE SERVICIOS ENERGETICOS E HIDROLOGICOS**

**Año Fiscal 2017-2018**

Se investigaron un total de **132** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **18** reclamaciones que sumadas a las **36** recibidas hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **54** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **26** reclamaciones, quedando la cantidad de **18** reclamaciones activas.

## **PROCURADURÍA DE ASUNTOS AMBIENTALES**

**Año Fiscal 2017-2018**

Se investigaron un total de **2** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2017**, permanecieron activas **22** reclamaciones que sumadas a **1** recibida hasta el **30 de junio de 2018**, alcanzaron un total de **23** trabajadas en el Año Fiscal **2017-2018**.

En el Año Fiscal **2017-2018**, se cerraron **2** reclamaciones, quedando la cantidad de **21** reclamaciones activas.

*Total de Casos Recibidos  
Año Fiscal 2017-2018*

**DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NUMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS****AÑO FISCAL 2017 – 2018**

<b>AGENCIAS</b>		<b>RECLAMACIONES</b>
1	Autoridad de Energía Eléctrica	1,064
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	773
3	Administración de Familias y Niños	107
4	Policía de Puerto Rico	95
5	Departamento de Educación	66
6	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	50
7	Departamento de Corrección y Rehabilitación	39
8	Departamento de Transportación y Obras Públicas	38
9	Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno	38
10	Administración para el Sustento de Menores	10

## INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2016-2017

AGENCIAS	TOTAL
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	19
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	109
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	12
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	4
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	278
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	11
Administración de Familias y Niños	181
Administración de Rehabilitación Vocacional	16
Administración de Seguros de Salud	12
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	4
Administración de Tribunales	16
Administración de Vivienda Pública	75
Administración de Servicios Generales	1
Administración para el Sustento de Menores	125
Agencia Estatal para el Manejo de Emergencia y Administración de Desastres	6
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	15
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	10
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	6,568

Autoridad de Carreteras y Transportación	75
Autoridad de Edificios Públicos	11
Autoridad de Energía Eléctrica	4,329
Autoridad de Tierras	1
Autoridad Metropolitana de Autobuses	11
Autoridad de Transporte Marítimo	2
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	3
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	2
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	2
Comisión Apelativa del Servicio Público	24
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación	1
Comisión Estatal de Elecciones	3
Comisión de Servicio Público	10
Comisión Industrial	93
Comisión de Fomento Industrial	2
Comisión de Energía de Puerto Rico	1
Comisión de Seguridad y Protección Pública	1
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	1



Compañía de Parques Nacionales	2
Compañía de Turismo	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	217
Corporación de la Orquesta Sinfónica	2
Corporación de las Artes Musicales	1
Corporación Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	1
Corporación de Empresas de Adiestramiento y Trabajo	1
Corporación de Seguros Agrícolas	5
Centro Recaudación Ingresos Municipales	122
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	6
Cuerpo de Emergencias Médicas	9
Departamento de Agricultura	4
Departamento de Asuntos del Consumidor	91
Departamento de Corrección y Rehabilitación	84
Departamento Desarrollo Económico y Comercio	4
Departamento de Educación	351
Departamento de Estado	6
Departamento de Hacienda	2,332

Departamento de Justicia	13
Departamento de la Familia	122
Departamento de la Vivienda	96
Departamento de Recreación y Deportes	6
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	26
Departamento de Salud	68
Departamento de Transportación y Obras Públicas	228
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	142
Entidad Privada	532
Entidad Sin Fines de Lucro	153
Gobierno Federal	97
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	8
Instituto de Cultura Puertorriqueña	1
Junta de Calidad Ambiental	41
Junta de Relaciones del Trabajo	1
Junta de Confiscaciones	1
Junta de Libertad bajo Palabra	4
Junta de Planificación	18

Junta de Síndicos de la Administración de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	31
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	14
Municipios	1,090
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	3
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	10
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	5
Oficina de Gerencia y Presupuesto	5
Oficina del Procurador del Paciente	96
Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos	4
Oficina de la Procuradora de la Mujer	3
Oficina del Comisionado de Seguros	18
Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada	11
Oficina del Procurador del Veterano	2
Oficina de Ética Gubernamental	1
Oficina de Gerencia de Permisos	83
Oficina del Inspector General de Permisos	1
Oficina Estatal Política Pública Energética	2
Oficina del Gobernador	2
Otros	505
Policía de Puerto Rico	203

Programa de Salud Ambiental	25
Rama Judicial	32
Telefónica de Puerto Rico	222
Universidad de Puerto Rico	14
Rama Legislativa	99
Registro de la Propiedad	13
Registro Demográfico	9
Vivienda Pública Privatizada	8
Sistema de Retiro de Maestros	47
<b>TOTALES</b>	<b>19,353</b>

*Cierre del Año Fiscal*  
*2017 - 2018*



**OMBUDSMAN**

— 1 9 7 7 —

*2017-2018*