

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Oficina del Procurador del Ciudadano



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —

Informe Anual
2018 - 2019



Informe Anual
2018 - 2019



Hon. Ricardo Rosselló Nevares
Gobernador de Puerto Rico





Hon. Iris Miriam Ruiz
Procuradora





*Mensaje de la
Procuradora*

El año fiscal 2018-2019 fue uno de grandes retos para la Procuraduría del Ciudadano, al seguir recibiendo en un periodo de cinco años consecutivos, recortes sustanciales presupuestarios que pone en peligro nuestra continuidad. Conforme a la situación de estrechez económica y fiscal, la Procuraduría enfrentó la necesidad de hacer más con menos para propiciar una mejor calidad de vida a nuestros hermanos puertorriqueños.

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

Al presentar el resumen anual de nuestras actividades tras terminar un año fiscal, cumplimos igualmente con el honroso deber de rendir cuentas a toda la ciudadanía, sobre el esmero y dedicación que las y los compañeros en la OPC exhibe en defensa del interés público y de atender los problemas y necesidades de cada contribuyente.

Como Procuradora del Ciudadano siento un gran orgullo y satisfacción del trabajo social y el trabajo fiscalizador de nuestra Oficina, particularmente en ocasión de las emergencias nacionales que hemos tenido que afrontar recientemente. Gestión que hemos convertido en la mano amiga para el ciudadano que reclama atención, y la mano de apoyo para la agencia que viene a cumplir su deber ministerial, pues día a día encontramos funcionarios públicos comprometidos a mejorar las prácticas del Gobierno y de paso ayudar al Pueblo.

Y es que, como ellos, es una honra especial poder servirle a Puerto Rico defendiendo la integridad y excelencia del servicio público como vehículo de mejoramiento de la calidad de vida de nuestra gente y trasladando esta experiencia a otros países. Ello, en calidad de Presidenta de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, donde nuestra incumbencia destacó el calor humano, la empatía y la proyección de la entidad a nivel internacional.

Estos logros no hubiesen sido posible sin la labor de nuestros empleados de lo cual reconocemos su intensidad, generosidad y entrega, por lo cual comparto conmigo la especial satisfacción del deber cumplido. En representación de ellos y de nuestra Oficina, presento el Informe Anual de la Procuraduría del Ciudadano correspondiente al año fiscal 2018-2019, que nos acredita como un aliado a la preservación de las libertades, los derechos y reclamos de los puertorriqueños.


Iris Miriam Ruiz Class



*Aspectos
Organizacionales*

Base Legal

“No se aprobará ley alguna que restrinja la libertad de palabra o de prensa o el derecho del Pueblo a reunirse en asamblea pacífica y pedir al gobierno la reparación de agravios”. Esto indica el Artículo II, Sección 4 de la Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico.

Basado en este derecho constitucional que ampara a los(as) ciudadanos(as) el requerir la reparación de agravios al gobierno, surge la Oficina del Procurador del Ciudadano creada bajo la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada. Dicho precepto autoriza al (a la) Procurador(a) a ejercer todos los poderes inherentes al cargo.

Para defender los derechos de los(as) ciudadanos(as), la ley confiere al Ombudsman la autoridad para contratar los servicios profesionales necesarios para cumplir cabalmente su encomienda, entre los cuales se destacan ir personalmente al tribunal, solicitar al (a la) Secretario(a) de Justicia que lo (la) represente en las acciones civiles o criminales pertinentes, o encargar a cualquier agencia la investigación o el trabajo que se necesite para el mejor desempeño de sus funciones.

El Tribunal Supremo establece que el concepto fundamental de la institución del Ombudsman es que los(as) ciudadanos(as) tengan a su disposición el libre acceso a los servicios de un (una) Procurador(a) justo(a), íntegro(a) e insobornable, legalmente facultado(a) para emitir críticas públicas y, muy especialmente para iniciar y efectuar acciones reparadoras que desagracien al (la) ciudadano(a) de manera rápida, efectiva y confiable.

Jurisdicción

Todas las agencias gubernamentales de la Rama Ejecutiva, excepto aquellas que se excluyen en la ley, están sujetas al alcance jurisdiccional de la Oficina del Ombudsman. Éstas pueden ser intervenidas para examinar los procesos que utilizan en la prestación de servicios al (la) ciudadano(a). El desempeño de esta labor incluye:

- * Investigar los procedimientos internos que lleva a cabo cualquier agencia adscrita a la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, velando que dicho proceso se realice conforme a lo dispuesto en la ley y los reglamentos.
- * Investigar cualquier acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o los reglamentos. Por ejemplo: ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio; estar basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes; no estar acompañado de una exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requieran; ser ejecutado de forma ineficiente o errónea.
- * Evaluar si las recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su posible implantación.
- * Tomar juramento y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos, y otra evidencia.
- * Requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función.
- * Requerir que las entidades gubernamentales le provean a sus empleados(as) recursos humanos, equipos, espacios de oficina o de cualquier otra índole para realizar su labor.

Misión

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.



*Marco
Operacional*

La Procuraduría del Ciudadano cuenta con alrededor de sesenta y tres (63) empleados(as), que incluye: una Oficina Central, tres (3) oficinas regionales y tres (3) procuradurías especializadas, donde se ofrecen servicios sobre problemáticas específicas. Estas incluyen servicios en Asuntos Ambientales, Asuntos Energéticos e Hidrológicos y en Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno. Además, la Oficina del Ombudsman cuenta con la Procuraduría de Pequeños Negocios, creada por la Ley Núm. 454 de 2000, según enmendada, mejor conocida como “Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio”.

El Ombudsman tiene el apoyo de facilitadores(as) en las agencias del ente ejecutivo, así como también en las corporaciones públicas. Éstos actúan de enlace con los funcionarios(as) para la resolución de los casos.

La Oficina del Ombudsman tiene como objetivo principal que ningún(a) ciudadano(a) que acuda a sus oficinas se vaya desprovisto de ayuda. Por eso, se revisaron y organizaron los Reglamentos sobre Intervenciones, sobre Investigaciones Especiales y sobre el Proyecto de Acción Remediativa Especial, situándolos hacia la mediación de conflictos. Los Reglamentos cuentan con los siguientes mecanismos:

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

Comunicación enviada a la agencia informándole de algún caso, al cual deberá reaccionar en un término de cinco (5) días laborables, solucionar el asunto a favor de la ciudadanía, o presentar información suficiente que evidencie el buen proceder de la agencia.

2. RECLAMACIÓN:

Reclamo formalizado contra una agencia por un acto administrativo u omisión que aparente ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo, discriminatorio, o contrario a la Ley o Reglamento, Política Pública o procedimiento establecido. Conlleva un trámite de emitir un requerimiento de información a la agencia notificándole que investigue sobre

el alegado acto administrativo reclamado. Se le concede diez días a la agencia para responder. En caso de no emitir respuesta alguna al requerimiento, o que no responda a la solución del acto administrativo, se procede a citar a la agencia a reuniones informativas, vistas administrativas, y de ser necesario, vista ejecutiva ante la autoridad nominadora.

3. ORIENTACIÓN:

Proceso mediante el cual se informa a la ciudadanía del procedimiento con el cual el (la) ciudadano(a) no ha cumplido en el trámite administrativo provisto en la agencia.

4. COORDINACIÓN:

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

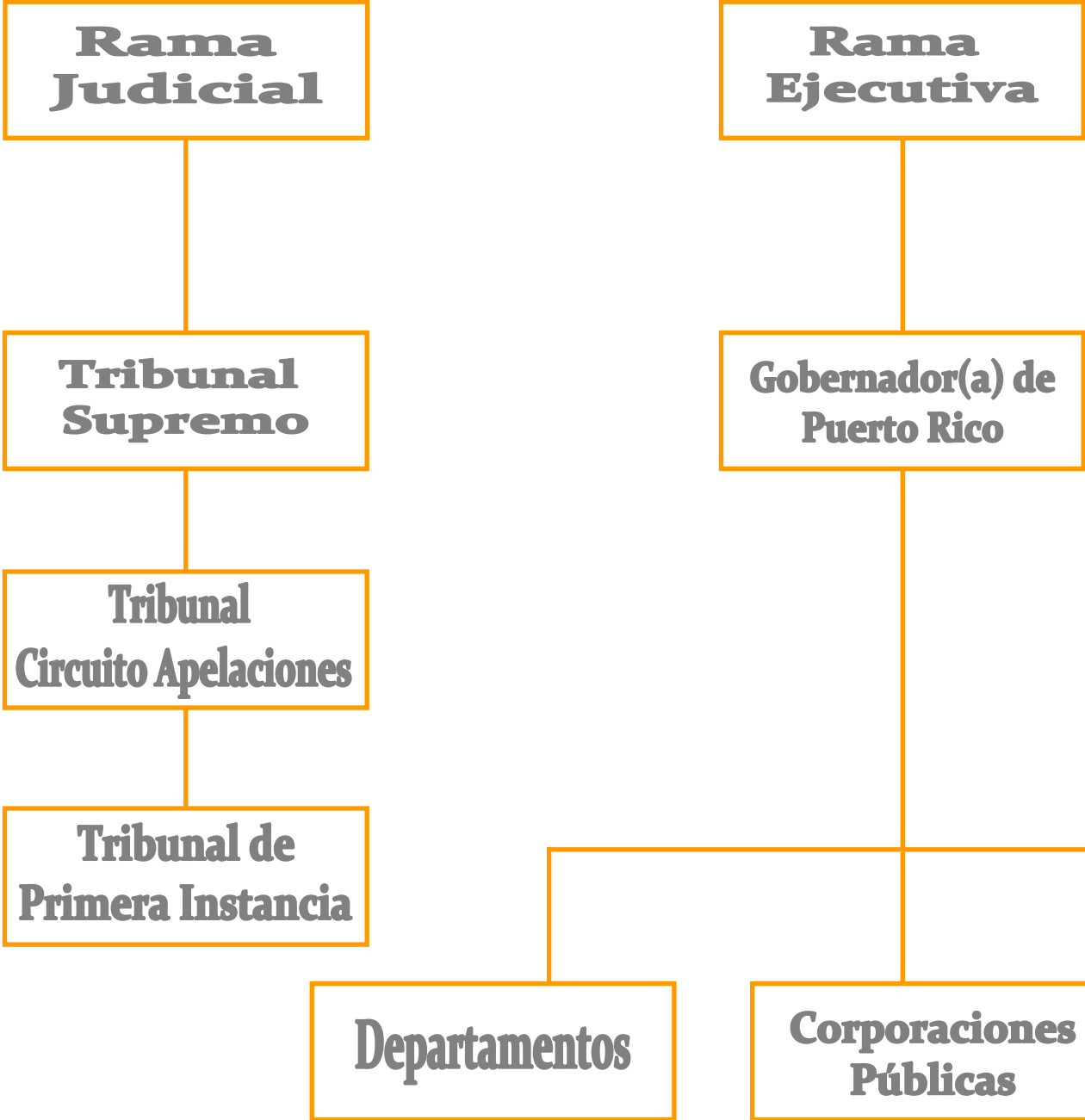
INFORME ANUAL

Según se establece en la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, en o antes de la segunda semana del mes de enero, la Procuraduría del Ciudadano rendirá un Informe Anual, que resume los trabajos realizados durante el año fiscal anterior. El año fiscal cubierto por el presente informe comprende del 1 de julio de 2012, al 30 de junio de 2013. Las áreas a cargo de preparar el Informe son las Oficinas de Servicios Institucionales y del (de la) Procurador(a) Auxiliar, las cuales lo hacen disponible en el portal electrónico www.ombudsmanpr.com.



*Estructura
Gubernamental y
del Ombudsman*

Gobierno de Puerto Rico



**Rama
Legislativa**

**Senado de
Puerto Rico**

**Cámara de
Representantes**

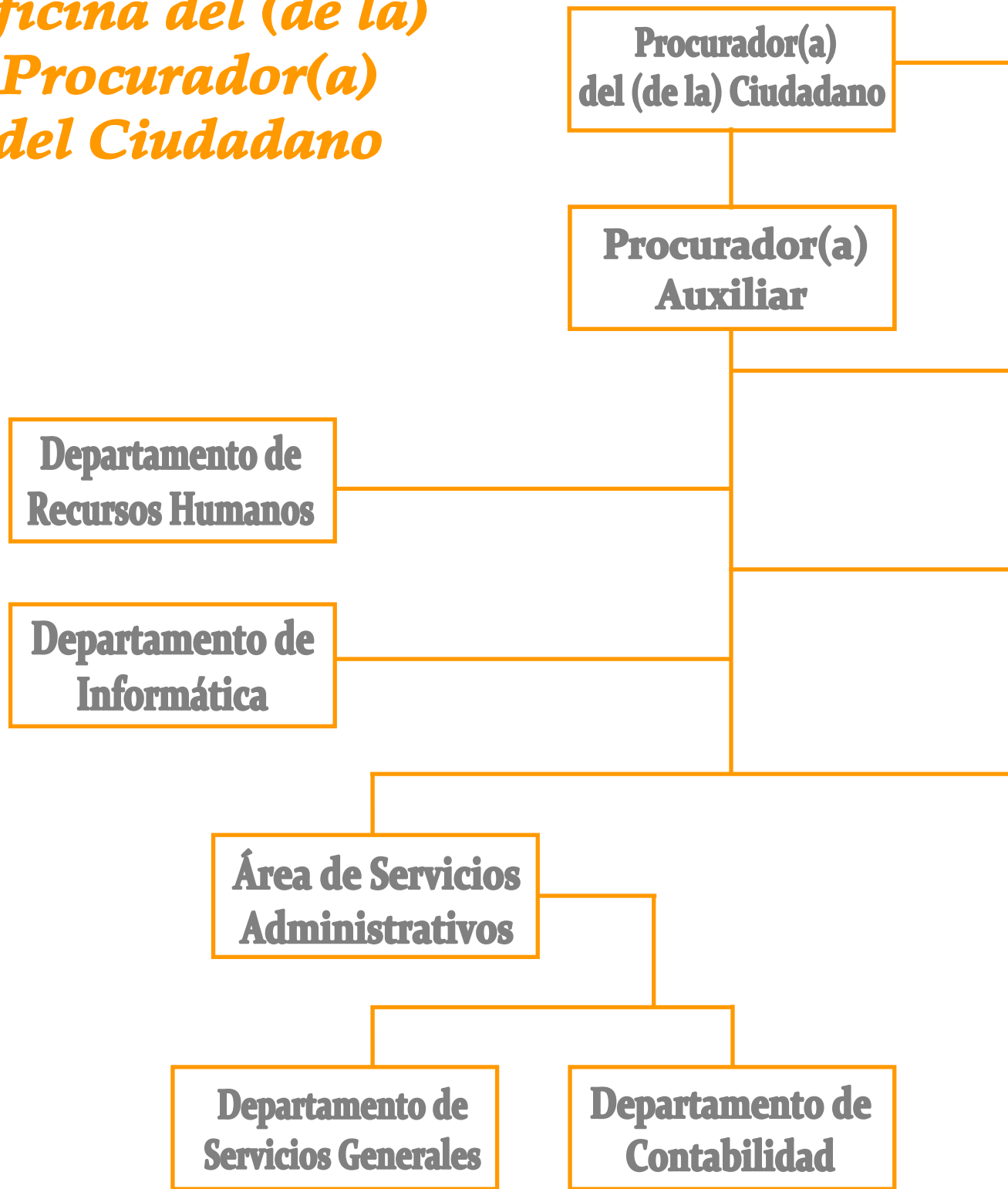
**Oficina del
Contralor**

**Oficina del Procurador
del Ciudadano
(OMBUDSMAN)**

**Comisión de
Derechos Civiles**

**Agencias
Gubernamentales**

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



```
graph TD; A[Departamento de Auditoría]; B[Departamento de Asuntos Legales]; C[Departamento de Procuraduría Especializada]; C --- D[Área de Servicios Institucionales]; D --- E[Oficinas Regionales]; D --- F[Departamento de Investigaciones y Reclamaciones];
```

Departamento de Auditoría

Departamento de Asuntos Legales

Departamento de Procuraduría Especializada

Área de Servicios Institucionales

Oficinas Regionales

Departamento de Investigaciones y Reclamaciones



*Área de
Servicios Institucionales*



*Datos
Significativos*



*Tabla de
Casos*

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NUMERO DE CASOS RECIBIDOS

AÑO FISCAL 2018-2019

	AGENCIAS	CASOS
1	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	5,536
2	Autoridad de Energía Eléctrica	4,594
3	Departamento de Hacienda	407
4	Departamento de Educación	341
5	Policía de Puerto Rico	321
6	Departamento de Transportación & Obras Públicas	308
7	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	285
8	Administración Sistemas de Retiro de Empleados	242
9	Administración de Familias & Niños	193
10	Administración de Rehabilitación Vocacional	183

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	197	54	32	51	95	40	80	105	13	667
2	Negociado de la Policía de Puerto Rico	16	5	4	26	29	12	28	49	282	451
3	Departamento de Educación	4	4	8	4	14	20	40	39	231	364
4	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	74	13	20	27	52	19	43	42	12	302
5	Administración Familias y Niños	10	3	0	0	11	7	34	19	16	100
6	Departamento de Corrección y Rehabilitación	1	1	0	0	27	1	10	10	19	69
7	Departamento de Transportación y Obras Públicas	7	2	1	2	4	4	5	9	13	47
8	Departamento de la Vivienda	6	0	1	0	0	3	5	7	18	40
9	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	12	4	1	5	4	4	0	0	0	30
10	Departamento de la Salud	0	1	0	3	1	5	3	10	6	29

**DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NUMERO DE RECLAMACIONES
CERRADAS AÑO FISCAL 2018-2019
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES**

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses						
Autoridad de Energía Eléctrica	429	98	84	129	194	104	239	74	10	1,361
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	331	88	49	80	128	39	88	58	4	865
Negociado de la Policía de Puerto Rico	29	17	14	17	20	9	13	16	96	231
Departamento de Educación	14	5	1	6	11	6	16	20	57	136
Administración de Familias & Niños	18	5	5	9	7	22	14	10	3	93
Departamento de Transportación	19	8	0	11	7	24	9	6	8	92
Corporación del Fondo del Seguro	50	11	8	9	3	1	1	0	0	83
Departamento de Corrección y Rehabilitación	13	7	2	3	10	6	10	6	11	68
Adm. Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Pureto Rico	19	9	3	9	9	6	0	0	0	55
Comisión Industrial	24	11	6	4	9	1	0	0	0	55



*Tabla de Casos
por Derecho y Figura*

Derechos		Figuras	Total
Básicos			
	1	Dignidad	30
	2	Igualdad	7
TOTAL			37
Individuales			
	3	Vida	76
	4	Integridad	5
	5	Honor	1
	6	Intimidad	3
	7	Desplazamiento	8
	8	Pensamiento	0
TOTAL			93
Participación			
	9	Comunicación	188
	10	Reunión	0
	11	Asociación	0
	12	Participación	4
TOTAL			192
Económicos			
	13	Propiedad	717
	14	Empresa	103
TOTAL			820
Laborales			
	15	Trabajo	821
	16	Sindicación	1
TOTAL			822
Sociales			
	17	Educación	38
	18	Cultura	3
	19	Salud	177
	20	Vivienda	10,291
	21	Medio Ambiente	194
	22	Familia	142
	23	Consumo	210
TOTAL			11,055
Colectivo			
	24	Menores	15
	25	Tercera Edad	347
	26	Discapacitados	265
	27	Reclusos	43
TOTAL			670
Administrados			
	28	Transparencia	1,353
	29	Procedimiento	3,996
	30	Eficacia	537
TOTAL			5,886
Mujer			
	31	Mujer	0
TOTAL			0
Total de Casos Recibidos			19,575



*Región de
Arecibo*

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Sr. Wilson J. Rosales Concepción
Gerente

Año Fiscal 2018-2019

Se investigaron un total de **3,015** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2018**, permanecieron activas **306** reclamaciones que sumadas a las **528** recibidas hasta el **30 de junio de 2019**, alcanzaron un total de **834** trabajadas en el Año Fiscal **2018-2019**.

En el Año Fiscal **2018-2019**, se cerraron **476** reclamaciones, quedando la cantidad de **358** reclamaciones activas.

Se realizaron	36	Reuniones Informativas
	4	Vistas Administrativas

Impacto Económico - \$567,345.19

CASOS RELEVANTES

Número de caso: ARE-19-01990

Asunto: Facturación excesiva y reconsideración

Derecho reclamado: Derecho de los Administrados -Eficacia

Fecha: 20 de abril de 2019

Persona afectada: Familia

Agencia concernida: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)

Reclamo del Ciudadano: Solicitud de Reconsideración

Breve explicación de los hechos: El ciudadano acudió a la Oficina del Ombudsman luego de recibir unas facturas ascendentes a \$2.767.64. Indicó que objetó las mismas por la Ley número 33 y le confirmaron los cargos, pero tenía la dirección incorrecta y por esta razón no pudo solicitar la reconsideración. Luego solicito la misma.

Acción tomada: Se estableció comunicación con la funcionaria enlace de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de Mayagüez, se envió copia de la solicitud de reconsideración. Luego de analizarlo procedió a ajustar la cuenta y quedando un balance de \$73.73.

Sr. Carmelo Méndez Jiménez
Investigador de Reclamaciones

Número de caso: ARE-19-02217
Asunto: Pago de subvención a Hogar Sustituto
Derecho reclamado: Derecho Laboral - Trabajo
Fecha: 2 de abril de 2019
Persona afectada: Ciudadana
Agencia concernida: Administración de Familias y Niños
Reclamo del Ciudadano: Pago de subvención a Hogar Sustituto

Breve explicación de los hechos: La Ciudadana ofrece servicios de hogar sustituto a un menor. La Trabajadora Social en la Oficina Local en el Municipio de Carolina demoró en enviar el formulario de pago y le adeudaban de enero a marzo 2019.

Acción tomada: Se sometió la Reclamación correspondiente a la agencia. Luego de multiples las gestiones la agencia procedió a emitir el pago por la cantidad de \$1,700.00.

Sra. Myrna R. Chevalier De Jesús
Investigadora de Reclamaciones Principal

Número de caso: ARE-19-02208
Asunto: Demora procesar pago incapacidad total permanente
Derecho reclamado: Derecho Laboral - Trabajo

Fecha: 1 de abril de 2019

Persona afectada: Ciudadana

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

Reclamo del Ciudadano: Dilación en proceso de pago

Breve explicación de los hechos: El Administrador de la Corporación del Fondo del Seguro de Estado en **Decisión Institucional** notificada el 15 de noviembre de 2018, resuelve y le otorga a la lesionada un alta con incapacidad total permanente efectiva del 13 de agosto de 2012. La ciudadana alega que, a pesar de las innumerables gestiones realizadas y del tiempo transcurrido, aún no han emitido el pago de la compensación asignada.

Acción tomada: Se radicó un Requerimiento de Información, del cual se generó una excelente comunicación con la agencia. La Coordinadora de Servicios al lesionado de patrono en la Región de Bayamón, tramitó el otorgamiento de un adelanto de una pensión vitalicia de \$35,000.00 y en adición recibirá mensualmente \$421.00 de por vida.

Sr. Héctor R. Vargas Zeno
Investigador de Reclamaciones

Número de caso: ARE-19-02217

Asunto: Pago Haberes

Derecho reclamado: Derecho Laboral - Trabajo

Fecha: 28 de marzo de 2019

Persona afectada: Ciudadano

Agencia concernida: Departamento de Corrección y Rehabilitación

Reclamo del Ciudadano: Pago de Haberes

Breve explicación de los hechos: Para sustentar su reclamación alega que a consecuencia de que fue restituido de empleo y sueldo a tenor con Resolución de la Comisión Apelativa del Servicio Público notificada el 5 de marzo de 2012, en el 2018, recibió el pago de haberes dejados de devengar, lo cual fue reflejado en su W2 en forma global, lo que le afecta para efectos del pago de contribuciones. Manifiesto que, según le indicó su contable, el pago debía ser desglosado en la Forma 480, el cual desglosa el pago de los ingresos por años y sus gestiones para solicitar el documento le resultan infructuosas.

Acción tomada: Por lo anterior, referimos el caso a la atención del Departamento de Corrección y luego de nuestra intervención, el reclamante logró que se tramitara el documento en cuestión y recibió el mismo a la mano.

Sra. Gloria Serrano Soberal
Investigadora de Reclamaciones



*Región de
Caguas*

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Sra. Nilsa Y. Vázquez Vélez
Gerente

Año Fiscal 2017-2018

Se investigaron un total de **2,437** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2018**, permanecieron activas **520** reclamaciones que sumadas a las **413** recibidas hasta el **30 de junio de 2019**, alcanzaron un total de **933** trabajadas en el Año Fiscal **2018-2019**.

En el Año Fiscal **2018-2019**, se cerraron **540** reclamaciones, quedando la cantidad de **393** reclamaciones activas.

Se realizaron	46	Reuniones Informativas
	1	Vistas Administrativas

Impacto Económico - \$ 1, 207,743.79

CASOS RELEVANTES

Número de caso: CAG-19-01053

Asunto: Dilación en caso aprobación de Recurso Familiar

Derecho reclamado: Derechos de Administrados de Transparencia

Fecha: 20 de diciembre de 2019

Personas afectadas: Ciudadana Madre y Menor

Agencia concernida: Administración Familias y Niños, ADFAN

Reclamo de los Ciudadanos: Ayuda para sacar a su hijo de Hospital Psiquiátrico

Breve explicación de los hechos: Informa ciudadana que su hijo menor de edad estaba recluso en un Hospital Psiquiátrico por crisis emocional, hacía varios meses a pesar de las gestiones realizadas con las agencias, con la Procuraduría de Menores y Tribunales.

Relata que al estar en la sala de emergencia y tardar el Hospital en atender a su hijo, ella a su vez entró en crisis y que fue recluida con una Orden 408. Que la agencia ADFAN asumió la custodia provisional del menor. Indica que no se le aceptaba como custodio del menor y que la agencia no había aprobado un recurso familiar para que el Hospital pudiera tramitar el alta de su hijo. Que el menor llevaba recluido más de seis meses, a pesar de haber entregado los documentos para el alta y las gestiones realizadas. Agencia solicitaba documentación adicional de la ciudadana, la cual se negaba a entregar. Madre llegaba descompensada a las citas y la agencia en vista de la desafiante actitud de la ciudadana no le atendía por falta de cooperación, y no se podía completar el expediente y el menor continuaba recluido, aún cuando estaba dado de alta médicamente.

Acción tomada: En vista de la falta de comunicación entre ciudadana y agencia, el Ombudsman medió en la situación y acudió como observador y mediador del proceso logrando el dialogo entre las partes para que se completara el expediente, estableciendo alternativas para que se identificara su abuela como custodio. Como resultado se logró completar el expediente, se realizó informe, se dio el alta de menor bajo la custodia de la abuela y recibió los servicios educativos necesarios, asegurando el bienestar y la seguridad del menor. Así también, como el pago de subvención económica por parte de la agencia a cuidadora.

Sra. Elizabeth Loaisiga Velázquez
Investigadora de Reclamaciones Principal

Número de caso: CAG-19-00608/ CAG-19-00639/ CAG-19-00640
Asunto: Omisión Programas de protección a la familia
Derecho reclamado: Derechos Sociales - Familia
Fecha: 10 de mayo de 2018

Personas afectadas:

Ciudadano y Familiares

Agencia concernida:

**Autoridad Acueductos Alcantarillados (AAA),
Administración de Familias Niños (ADFAN),
Administración Servicios Salud Mental Contra Adicción
(ASSMCA)**

Reclamo de los Ciudadanos: Plan de Pago por Facturación Excesiva

Breve explicación de los hechos: Acude el ciudadano a la oficina y nos informa que tiene situación con AAA por facturación excesiva y problemas con presiones de agua en su propiedad. Completamente desesperado por su situación, el ciudadano informó que no tiene servicio de agua al momento y solicita ayuda para un plan de pago. El Personal de Ombudsman observó a la persona descompensada de salud y con condiciones emocionales comprometidas, por la desesperación de su problema de falta de servicios básicos esenciales.

Acción tomada: En inspección ocular con AAA, se determinó que era necesario colocar controladores de presión para que su tubería no se rompiera, y reparar salideros dentro de su propiedad para evitar salideros, cuando la AAA abre la válvula a presión para darle agua a la comunidad más alta. En la visita además de la falta de agua, Ombudsman encontró la casa en total desorden, vivienda deteriorada, con baño, cocina y dormitorio en precario estado de abandono, por iniciativa de nuestra oficina se realizó el referido al Departamento de la Familia y ASSMCA quienes atendieron la situación con visita al hogar y se contactaron familiares para que se investigara a esta persona de edad avanzada que reside sola. El Ombudsman logró, que la agencia de AAA identificara los salideros, para poder corregirlos y colocar los controladores y un acuerdo de Plan de Pago médico ante la agencia. Así también, se logró comunicación con familiares para atender la situación de su casa en cuanto al estado de abandono y sus condiciones de salud física y salud emocional del ciudadano, quien incluso manifestó en su desesperación deseos de no seguir viviendo. El Departamento de la Familia y ASSMCA le visitó y se atendió.

El ciudadano visitó posteriormente la Oficina del Ombudsman para mostrarnos fotos de su casa arreglada y en orden, así como para indicar que ya resolvió el problema de salideros, que sus facturas de AAA disminuyeron drásticamente y la factura es de acuerdo a sus hábitos de consumo y que su hijo y nieta le visitan con mayor frecuencia.

Sr. Alberto Quiñones Santa
Investigador de Reclamaciones

Número de caso: CAG-19-01637
Asunto: Donación
Derecho reclamado: Derechos Sociales -Vivienda
Fecha: 19 de marzo de 2019
Personas afectadas: Ciudadano
Agencia concernida: Organización Sin Fines de Lucro

Reclamo de los Ciudadanos: Donativo

Breve explicación de los hechos: Ciudadano de escasos recursos con condiciones médicas quien deambulaba por falta de vivienda, recientemente se le había concedido un apartamento por su condición médica. Carecía de alimentos, ropa y de recursos básicos lo que solicitaba alguna donación. Al identificar la necesidad del ciudadano, Ombudsman determinó hacer referido correspondiente.

Acción tomada: Nuestra Oficina solicitó la ayuda de Salvation Army para evaluar el caso y determinar la ayuda a brindar. Se logró que se evaluara como meritorio el referido y se le hizo donativo de enseres del hogar, se le proveyó una nevera para el ciudadano, así como alimentos y ropa en coordinación con esta Institución sin Fines de Lucro.

Sra. Elizabeth Loaisiga Velázquez
Investigadora de Reclamaciones Principal

Número de caso: CAG-19-01003

Asunto: Cobro Indebido

Derecho reclamado: Derechos Sociales -Vivienda

Fecha: 12 de diciembre de 2018

Personas afectadas: Ciudadano

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

Reclamo de los Ciudadanos: Investigación de facturación

Breve explicación de los hechos: La Ciudadana reclama facturas excesivas por parte de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, ya que sus últimas seis (6) facturas habían sido basadas en facturación estimada. Indica que el Municipio de Aibonito estaba realizando trabajos en el área cerca de su residencia con una excavadora y halaron un tubo, rompiendo el mismo. Manifiesta que recibió una facturación excesiva y se estimaron desde entonces, que objetó las mismas y no habían sido investigadas y la agencia le ofreció un plan de pagos, el cual rechazó acogerse.

Acción tomada: Nuestra Oficina le solicitó a la A.A.A. que atendiera el reclamo de la ciudadana, se investigara y se determinara el ajuste correspondiente. La Autoridad investigó el caso y determinó a favor de la ciudadana concediendo un ajuste en crédito por la cantidad de \$8,438.

Sra. Elizabeth Loaisiga Velázquez

Investigadora de Reclamaciones Principal

Número de caso: CAG-18-03893

Asunto: Cobro Indebido

Derecho reclamado: Derechos Sociales -Vivienda

Fecha: 30 de mayo de 2018

Personas afectadas: Ciudadano

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

Reclamo de los Ciudadanos: Facturación sin tener Servicio

Breve explicación de los hechos: El Ciudadano nos indica que estuvo sin servicio de electricidad desde el Huracán Irma hasta mayo 2019, esto debido a que una rama de árbol cayó con el viento huracanado y tumbó el contador y el mismo no había sido reparado. No obstante, recibió factura por parte de la AEE por consumo y lectura leída aun cuando llevaba ocho meses sin servicio de AEE en su comunidad y en su casa.

Acción tomada: Nuestra Oficina solicitó a la agencia investigar y proceder con el ajuste correspondiente, así como con el cambio de contador. La A.E.E. corroboró que no había servicio de electricidad y procedió a eliminar la deuda de \$950.00 que fue facturada erróneamente y se procedió con el cambio de contador.

Sr. Alberto Quiñones Santa
Investigador de Reclamaciones



*Región de
Humacao*

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Sra. Evelyn Cruz Berrios
Gerente

Año Fiscal 2018-2019

Se investigaron un total de **4,957** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2018**, permanecieron activas **277** reclamaciones que sumadas a las **428** recibidas hasta el **30 de junio de 2019**, alcanzaron un total de **705** trabajadas en el Año Fiscal **2018-2019**.

En el Año Fiscal **2018-2019**, se cerraron **455** reclamaciones, quedando la cantidad de **250** reclamaciones activas.

Se realizaron	132	Reuniones Informativas
	24	Vistas Administrativas

Impacto Económico - \$ 551,422.50

CASOS RELEVANTES

Número de caso: HUM-19-01338

Asunto: Dilación en pago de horas extras y días feriados

Derecho reclamado: Derecho Económico de Propiedad

Fecha: 3 de abril de 2019

Persona afectada: Ciudadano Retirado

Agencia concernida: Negociado de la Policía de Puerto Rico

Reclamo del Ciudadano: Se cumpla con el pago que corresponde

Breve explicación de los hechos: El Ciudadano nos solicita mediación ante la demora de la Negociado de la Policía de Puerto Rico en trabajar el pago adeudado del cúmulo de 81 días feriados, a la efectividad de su renuncia en la agencia bajo Ley número 3 efectiva el 29 de junio de 2013. Manifestó que laboró como Sargento en el área de Humacao Distrito de Maunabo.

Acción tomada: Se procedió a notificar a la agencia mediante Requerimiento de Información. Luego de esto la agencia certificó lo siguiente: el pago de vacaciones y enfermedad por la cantidad de \$ 24,141.21 realizado el año 2014, se le emitió pago de horas extras por la cantidad de \$12,226.39 en julio 2017, y se procedió a realizar pago por la cantidad de \$17,750.64 correspondiente al ajuste salarial en diciembre de 2018. Se certificó que no queda balance pendiente.

Sra. Elba I. Rivera Rivera
Investigadora de Reclamaciones

Número de caso: HUM-19-00068
Asunto: Falta de servicio eléctrico
Derecho reclamado: Derecho Social - Vivienda
Fecha: 11 de julio de 2018
Persona afectada: Persona de Edad Avanzada
Agencia concernida: Autoridad de Energía Eléctrica (A.E.E.)
Reclamo del Ciudadano: Poder contar con el servicio eléctrico

Breve explicación de los hechos: Nos manifiesta el ciudadano que a consecuencia de los estragos del Huracán María su residencia, al igual que todo Puerto Rico careció del servicio eléctrico. En el mes de junio del 2018, el Barrio Quebrada Arena fue energizado, no así su residencia.

Acción tomada: Nuestra Ofician procedió a notificar a la Autoridad mediante Requerimiento de Información. Luego de nuestras gestiones recibimos comunicación a los efectos de que la entidad completó los trabajos y la residencia del ciudadano fue energizada.

Sra. Zulma del C. Carillo Medina
Investigadora de Reclamaciones Principal

Número de caso: HUM-19-01945

Asunto: Omisión en los servicios de salud

Derecho reclamado: Derecho Social - Salud

Fecha: 11 de junio de 2019

Persona afectada: Ciudadana participante del Plan Vital

Agencia concernida: Oficina Procurador del Paciente

Reclamo del Ciudadano: Poder contar con el servicio eléctrico

Breve explicación de los hechos: Se recibió llamada del doctor primario de esta dama, informando que por error del Programa Vital, la paciente fue dada de baja luego que ella solicitara la baja de su esposo que había fallecido hacia algunos meses atrás. Se percataron de la situación cuando la ciudadana visita la oficina medica en busca de resurtido de medicamentos.

Acción tomada: Nuestra Oficina procedió a realizar el referido a la Oficina Procurador del Paciente, mediante correo electrónico y el caso fue trabajado de forma inmediata logando un resultado favorable para la ciudadana.

Sra. Elba I. Rivera Rivera
Investigadora de Reclamaciones

Número de caso: HUM-19-00721

Asunto: Dilación en pago por servicios prestados

Derecho reclamado: Derecho Económico a Empresa

Fecha: 7 de noviembre de 2018

Persona afectada: Proveedores de servicios terapia ocupacional Inc .

Agencia concernida: Departamento de Educación

Reclamo del Ciudadano: Pagos por los servicios prestados de terapias ocupacionales al Programa de Educación Especial

Breve explicación de los hechos: Nos informa la propietaria de la compañía de terapias ocupacionales que el Departamento de Educación le adeudaba los meses de mayo y junio del año 2017, por el trabajo realizado. Por consiguiente, sus proveedores de servicios estaban renuentes a continuar ofreciendo los mismos por falta de pago.

Acción tomada: Nuestra Oficina procedió a interpelar al departamento mediante Requerimiento de Información. Luego de esto la agencia emitió el pago adeudado por la cantidad de \$20,949.00.

Sra. Elba I. Rivera Rivera
Investigadora de Reclamaciones

Número de caso: HUM-19-00917

Asunto: Demora tramite licencia posesión de arma de fuego

Derecho reclamado: Derecho de los Administrados - Eficacia

Fecha: 15 de enero de 2019

Persona afectada: Ciudadano

Agencia concernida: Negociado de la Policía de Puerto Rico

Reclamo del Ciudadano: Poder completar la Solicitud de licencia de posesión de armas de fuego

Breve explicación de los hechos: El ciudadano nos expone haber sometido él y su esposa la solicitud de posesión de arma de fuego desde el mes de agosto de 2018, y que desconocía el estatus de ambas solicitudes.

Acción tomada: Nuestra Oficina procedió a referir el caso mediante Requerimiento de Información; logrando conseguir que el Negociado de la Policía expidiera ambas licencias.

Sra. Zulma del C. Carillo Medina
Investigadora de Reclamaciones Principal



*Región de
Mayagüez*

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Sra. Daphne E. Espéndez Santisteban
Gerente

Año Fiscal 2018-2019

Se investigaron un total de **6,853** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2018**, permanecieron activas **790** reclamaciones que sumadas a las **939** recibidas hasta el **30 de junio de 2019**, alcanzaron un total de **1,729** trabajadas en el Año Fiscal **2018-2019**.

En el Año Fiscal **2018-2019**, se cerraron **1,013** reclamaciones, quedando la cantidad de **572** reclamaciones activas.

Se realizaron	93	Reuniones Informativas
	13	Vistas Administrativas

Impacto Económico - \$883,261.66

CASOS RELEVANTES

Número de caso: MAY-19-05647 al MAY-19-05652

Asunto: Protección y Servicios a Personas Sin Hogar

Derecho reclamado: Derecho Básico - Dignidad

Fecha: mayo de 2019

Persona afectada: 25 personas sin hogar

Agencia concernida: Administración de Vivienda Pública, Administración de Servicios de Salud Mental (ASSMCA), Negociado de la Policía Municipal de Mayagüez, Departamento de la Familia y Co. JA Machuca & Associates, INC.

Reclamo del Ciudadano: Voluntario social solicitó que se les garantizaran los derechos a personas sin hogar a estar informados y notificados de los procesos de demolición y desalojo.

Breve explicación de los hechos: Existe una población de alrededor de 25 personas sin hogar que deambulan y habitan en los edificios desalojados a ser demolidos en el Residencial Rafael Hernández Kennedy, en Mayagüez. Los edificios están ocupados por personas que pronto no tendrán en donde pernoctar y atender sus necesidades de salud, adicción y vivienda.

Acción tomada: Se requirió a la Administración de Vivienda Pública y el privatizador JA Machuca & Associates, INC, tomar acciones afirmativas con la comunidad. El residencial tiene 475 residentes en contrato que cohabitan y socializan con las personas sin hogar que pernoctan en los edificios desalojados del Residencial. La Administración mostró haber realizado la debida publicidad, notificación e informado tanto por escrito como verbalmente sobre la demolición. Contactamos a ASSMCA y solicitamos a la Privatizadora coordinar una feria de servicios y salud para toda la comunidad. La misma se realizó el 6 de junio de 2019, con la participación de la Oficina de ayuda al Ciudadano del Municipio de Mayagüez, la Policía Municipal, la clínica “Migrant Health Center” de Mayagüez, ASSMCA con su programa de inmunología y el programa “Proyect Assitance in transfer for Hommles”, además con los estudiantes del National University Collage con el programa de barbería.

Sra. Sara Liz Toro Romeu
Investigadora de Reclamaciones

Número de caso:	MAY-19-03115
Asunto:	Reembolso de pago indebido
Derecho reclamado:	Derecho Económico - Propiedad
Fecha:	12 de diciembre de 2018
Persona afectada:	Persona de Edad Avanzada
Agencia concernida:	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A.)

Reclamo de los Ciudadanos: Devolución de dinero pagado en exceso.

Breve explicación de los hechos: Reclamante de edad avanzada alegó que por equivocación realizó un pago mediante comunicación telefónica “en línea” a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en octubre de 2018. El pago debía ser por la cantidad \$61.75; pero al marcar la cantidad no colocó el punto decimal por lo que el pago fue de \$6,175.00.

Acción tomada: Nuestra Oficina procedió a referir la situación recibiendo respuesta inmediata del Tesorero de AAA, indicando que se emitió un cheque por la cantidad de \$6,091.47, a nombre del cliente.

Sra. Rosa M. Burgos Rodríguez
Investigadora de Reclamaciones

Número de caso: MAY-19-06296
Asunto: Tramitar solicitud Reembolso de Cuotas
Derecho reclamado: Derecho Laboral - Trabajo
Fecha: 11 de junio de 2019
Persona afectada: 3 ciudadanos
Agencia concernida: Sistema de Retiro de Maestros
Reclamo del Ciudadano: Dilación en tramitar pago de cuotas

Breve explicación de los hechos: El ciudadano nos manifiesta que, en mayo de 2019, solicitó se investigara la dilación de Sistema de Retiro de Maestros, en tramitar su solicitud de pago de cuotas por “Beneficio de Defunción” de su esposa. La solicitud presentada en el 2017, era a favor de sus hijos menores de edad.

Acción tomada: Con nuestra intervención en junio de 2019, se emitió un cheque por la cantidad \$30,540.34. La División Legal del SRM, solicitó que el mismo se consignara en la

Sra. Rosa M. Burgos Rodríguez
Investigadora de Reclamaciones

Número de caso: MAY-19-00043
Asunto: Contestar Apelación Huracán María
Derecho reclamado: Derecho Social - Vivienda
Fecha: 1 de octubre de 2018
Persona afectada: Ciudadano
Agencia concernida: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (A.A.A.)
Reclamo del Ciudadano: Dilación en contestar revisión de cargos facturados

Breve explicación de los hechos: El ciudadano nos alegó una demora por parte de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, en evaluar y emitir determinación sobre apelación al resultado de la investigación correspondiente a los cargos facturados por el periodo de consumo del 29 de julio hasta el 27 de noviembre de 2017.

Acción tomada: La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, respondió a nuestra solicitud de investigación identificando que el alto consumo fue por un salidero provocado por los daños ocasionados a la propiedad tras el paso del Huracán María por nuestra isla. Le concedieron al cliente un ajuste en crédito por la cantidad de \$14,597.81 quedando un balance pendiente de pago de \$26.04.

Sra. Sara Liz Toro Romeu
Investigadora de Reclamaciones

Número de caso: MAY-19-06810
Asunto: Reparar carretera
Derecho reclamado: Derecho Social - Vivienda

Fecha: 28 de junio de 2019

Persona afectada: Residentes del pueblo de Mayagüez y áreas limítrofes.

Agencia concernida: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) Municipio de Mayagüez, Centro de Manejo de Emergencias (OMME), Negociado de la Policía de Puerto Rico

Reclamo del Ciudadano: Coordinar trabajos de reparar salideros que afectan asfalto carretera.

Breve explicación de los hechos: Supervisor del Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) solicitó nuestra asistencia en aras de que se coordinara una inspección en compañía del personal de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), para evaluar situación de salideros subterráneos en la PR 239, Calle Ramón Emeterio Betances, Antigua Calle Post.

Acción tomada: Requerimos se realizará en el área una exploratoria, con el propósito verificar la procedencia de las aguas subterráneas que provocaron el deterioro de la carretera y establecer responsabilidades. Los trabajos realizados fueron: la AAA, reparó (3) salideros y se comprometió a entregar 6 toneladas de asfalto, con el propósito de que DTOP, realizara el trabajo de repavimentación en el área. Además, DTOP, coordinó trabajos de reparación de pluvial y limpieza de drenajes. La Compañía Claro, evaluó las facilidades soterradas, localizadas en el área, que pudieran haberse afectado con la situación. La Policía, personal OMME y la Investigadora del Caso prestaron servicios en el tránsito vehicular, evitando así el congestionamiento en el área. Los ciudadanos pudieron apreciar el trabajo interagencial en equipo coordinado por el Ombudsman.

Sra. Maricarmen Rivera González
Investigadora de Reclamaciones



*Región de
San Juan*

OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN / BAYAMÓN

Sra. Cynthia A. González Ellis
Gerente

Año Fiscal 2018-2019

Se investigaron un total de **5,094** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2018**, permanecieron activas **721** reclamaciones que sumadas a las **769** recibidas hasta el **30 de junio de 2019**, alcanzaron un total de **1,601** trabajadas en el Año Fiscal **2018-2019**.

En el Año Fiscal **2018-2019**, se cerraron **899** reclamaciones, quedando la cantidad de **614** reclamaciones activas.

Impacto Económico - \$ 603,240.56

CASOS RELEVANTES

Número de caso: SJU-19-01725

Asunto: Abandono

Derecho reclamado: Derechos Colectivos - Tercera Edad

Fecha: 10 de octubre de 2018

Persona afectada: Una (1) Mujer de Tercera Edad Encamada y Sola

Agencia concernida: Administración de Familias y Niños (ADFAN)

Reclamo del Ciudadano: El Departamento de la Familia no tomaba acción ante el abandono de una persona de la tercera edad.

Breve explicación de los hechos: La ciudadana informa que su vecina, de 86 de edad vive sola, sin respaldo familiar. Se encontraba padeciendo de varias condiciones que las mantenían encamada. Indica que como vecina estaba ayudando; administrando sus cuentas y le brindaba asistencia, sin embargo, confrontaba problemas de salud y como

cuidadora no podía continuar asumiendo esa responsabilidad. Alega que ha solicitado ayuda al Departamento de la Familia, sin éxito y temía por la salud de su vecina.

Acción tomada: Se reclamó al Programa de Emergencias Sociales de Adultos, a través de referido y se concedió seguimiento de este, hasta lograr la validación de necesidades de la persona de edad avanzada, al tiempo que se le señalaba a la ADFAN y al Departamento de la Familia la omisión del cumplimiento para la protección de personas de edad avanzada.

De la investigación realizada por el Ombudsman, se validó que la vecina reclamante, era una hija de crianza, quien permaneció como recurso de respaldo logrando dentro del plan social del Programa de Adultos la autorización del servicio de Ama de Llaves, para suplementar el cuidado asistido a la ciudadana de edad avanzada.

Sra. Nilda I. Avilés Cintrón
Investigadora de Reclamaciones

Número de caso: BAY-18-01700

Asunto: Incumplimiento de Manutención

Derecho reclamado: Derechos Sociales - Familia

Fecha: 7 de marzo de 2018

Persona afectada: Un menor y su madre custodia

Agencia concernida: Administración para el Sustento de Menores

Reclamo del Ciudadano: Pasados más de 8 años, la ASUME no tramitaba acciones del cobro de manutención al padre alimentante radicado en Puerto Rico, lo que mantenía la vulneración de los derechos del menor con residencia en Tampa Florida.

Breve explicación de los hechos: La ciudadana desde el 2006, tenía fijada un monto de pensión alimentaria para su hijo menor, fijada en caso interestatal. Al momento de la radicación del reclamo, la ciudadana no había recibido pago alguno. Había realizado gestiones dentro de la agencia sin lograr acción de cumplimiento alguna sobre el proceso.

La ASUME, había dilatado por 8 años el recibo de manutención sin ninguna consecuencia para el padre alimentante, afectando negativamente la calidad de vida de la menor.

Acción tomada: Se le señala la Omisión en el Cumplimiento en un Caso Interestatal, logrando que la ASUME refiera el caso al Tribunal de Primera Instancia. Se observa certificación del tracto procesal del caso, y restitución de la debida diligencia judicial para lo cual se hace contar referido al tribunal para nueva citación de las partes, consonó con la restitución de derechos y debida diligencia de la ASUME descargada para la reparación del agravio de referencia.

Sra. Nilda I. Avilés Cintrón
Investigadora de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-00222

Asunto: Plan de Pago

Derecho reclamado: Derechos Social - Vivienda

Fecha: 31 de julio de 2018

Persona afectada: Ciudadano, paciente de condiciones incapacitantes

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

Reclamo del Ciudadano: Solicita ayuda para cumplir con plan de pago acorde a su realidad económica.

Breve explicación de los hechos: El ciudadano paciente de diálisis alegaba lo difícil que era cumplir con los gastos médicos, y lograr cubrir la mensualidad del plan de pago en ese momento vigente. Informa que pagaba \$711.75 mensuales, de una deuda de \$6,000.00 dólares, acumulada. Los gastos médicos que debía cubrir para mantener la vida junto a la cantidad que debía pagarle a la AAA para contar con el suministro de agua potable era excesivo oneroso para él como paciente.

Acción tomada: Se conversó con la funcionaria, Directora de Servicio al Cliente a cargo, se expusieron evidencias de la situación económica y de salud reportadas. La iniciativa del Ombudsman resultó en que la AAA validó y acogió la reestructuración de plan de pago propuesta. Se obtuvo la aceptación de un nuevo plazo de 24 meses, con una mensualidad a pagar de \$266.90. Esto repercutió positivamente para el ciudadano, en una diferencia de \$444.85. El ciudadano quedó muy agradecido por nuestra gestión en su caso, y haberle ayudado con un plan de pago que se ajusta a su realidad económica.

Sr. Emmanuel Fontanilla Espinal
Investigador de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-02811
Asunto: Facturación Excesiva Ley 57
Derecho reclamado: Derechos Social - Vivienda
Fecha: 19 de febrero de 2019
Persona afectada: Persona de Edad Avanzada
Agencia concernida: Autoridad de Energía Eléctrica (A.E.E.)
Reclamo del Ciudadano: No esta conforme con la facturación

Breve explicación de los hechos: Luego del Huracán María le había llegado una factura por la cantidad de \$2,815.07, la cual había objetado por la Ley 57, ante el Negociado de Energía de Puerto Rico (NEPR). Informaba que luego de la investigación del NEPR, le habían hecho unos ajustes en la cuenta quedando la misma en \$1,807.82. No obstante, la deuda ascendió rápidamente a unos \$2,574.15, en las facturas subsiguientes. La ciudadana sostenía que es cantidad estaba errónea, estaba consciente que no había utilizado ese consumo de energía. Su servicio podía ser suspendido y era una persona mayor y vive sola en su residencia, observándose vulnerable.

Acción tomada: Se procedió a radicar el caso antes la Autoridad de Energía Eléctrica, solicitando una investigación de los cargos facturados en dicho periodo. Resultante de la acción reclamada de conciliación de consumos, ajustes y pagos realizados y pendientes, se recibe confirmación el 26 de abril de 2019, de resultar en una cuenta ajustada. Quedó un balance de sólo \$176.03, el cual indicó la ciudadana que pagó inmediatamente. Repercutió en un ahorro de \$2,398.12 a favor de una ciudadana agradecida por nuestra intervención en su caso.

Sr. Emmanuel Fontanilla Espinal
Investigador de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-04055
Asunto: Devolución de Cuotas
Derecho reclamado: Derechos de los Administrados-Transparencia
Fecha: 25 de abril de 2019
Persona afectada: Ciudadana Retirada
Agencia concernida: Asociación de Sistema de Retiro de Maestros
Reclamo del Ciudadano: Solicita la devolución de Cuotas

Breve explicación de los hechos: Alega la ciudadana que había solicitado la devolución de cuotas a la Asociación de Sistema de Retiro de Maestros en marzo de 2018. Un año después para abril de 2019, solicita nuestra intervención, por la omisión evidente de pago.

Acción tomada: Se reclamó cumplimiento a la Asociación Sistema Retiro, del pago de cuotas acumuladas. Pasados (5) cinco días laborables, fue recibida una notificación del facilitador informando el pago de las aportaciones de la ciudadana, había sido emitido el 26 de abril de 2019, con el cheque número 58701. Esto por la cantidad de \$49,692.85. Luego de esta información la ciudadana se comunicó con este servidor para agradecer

nuestra en su caso, lo cual se le pudo ayudar agilizar el proceso de devolución de sus cuotas y con ello la restitución de los derechos económicos de la ciudadana retirada.

Sr. Emmanuel Fontanilla Espinal
Investigador de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-02818

Asunto: Negativa a Tramitar Tablilla Vehículo Todo Terreno

Derecho reclamado: Derechos de los Administrados - Transparencia

Fecha: 19 de febrero de 2019

Persona afectada: Ciudadano participante de evento en el exterior

Agencia concernida: Departamento de Transportación y Obras Públicas
CESCO

Reclamo del Ciudadano: Denegación, Insuficiencia o Tardanza en concesión de Licencia / Permisos

Breve explicación de los hechos: El ciudadano era poseedor de un vehículo todo terreno tipo "Polaris" y alegaba que había visitado varios Centros de Servicios al Conductor (CESCO), para tramitar la tablilla, pero le indicaban que no expedirían tablillas para ese tipo de vehículo. Manifiesta que viajaría al día siguiente hacia la República Dominicana, para participar en una actividad de este tipo de vehículos, por lo cual acudió a la División de Vehículos Hurtados de la Policía, donde inspeccionan los vehículos antes de autorizarlos a ser transportados al exterior, pero le solicitaban una certificación del DTOP donde estableciera que el mismo nunca había sido registrado en P.R.

Acción tomada: En comunicación con personal de la Directoría de DISCO, del DTOP éstos explicaron lo requerido al ciudadano previa emisión de tablilla; tenía que llevar la Orden de Compra, más 4 fotos 8 X 10 que captara todos los ángulos del vehículo y entregarlos a la Ayudante Especial del Director del DISCO, en el CESCO de Carolina. Esta

indicó que ordinariamente dicho trámite podía tardar de 2 a 3 semanas en ser evaluados, para la eventual recomendación de que se le expidiera una tablilla, pero que las solicitudes estaban siendo atendidas con celeridad, debido a que tenían conocimiento de la actividad a celebrarse en la República Dominicana. El ciudadano debería visitar el CESCO y procurar a la Secretaria de la Ayudante Especial del Director del DISCO para realizar dicho trámite. Este quedó extremadamente agradecido con nuestra gestión.

Sr. Eric Ortiz Rosario
Investigador Especial de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-02542 - 412 CASP

Asunto: Omisión o Tardanza en emitir determinación

Derecho reclamado: Derechos de los Administrados - Eficacia

Fecha: 28 de febrero de 2019

Persona afectada: Ciudadana

Agencia concernida: Comisión Apelativa del Servicio Público (CASP)

Reclamo del Ciudadano: Dilación en emitir resolución desde el 2017

Breve explicación de los hechos: El 17 de diciembre de 2017, la ciudadana se querelló contra la Unión General de Trabajadores (UGT), mediante declaración jurada ante la CASP. No obstante, esta alegaba que se había comunicado en varias ocasiones con el Investigador que tenía asignado su caso y con la Sub-Secretaria de CASP, quienes le habían indicado que ya la investigación había finalizado y el árbitro emitido la determinación, por lo que sólo faltaba que el Director le diera curso final a la misma. A pesar de las gestiones realizadas y del tiempo transcurrido, aún no se le había notificado la determinación correspondiente.

Acción tomada: Luego de la intervención logró que la agencia culminara dicho trámite y

se le notificara oficialmente la resolución de su querrela.

Sr. Eric Ortiz Rosario

Investigador Especial de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-02651

Asunto: Denegación, tardanza o insuficiencia de información

Derecho reclamado: Derechos de los Administrados – Transparencia

Fecha: 2 de mayo de 2019

Persona afectada: Familiares de paciente de salud mental

Agencia concernida: Departamento de la Familia (DF)

Reclamo del Ciudadano: Dilación Suministrar Información Paradero Pariente

Breve explicación de los hechos: La ciudadana reclamaba que desde el año 2006, el Departamento de la Familia, tenía la custodia de su "sobrina-nieta", pero alegaba que, desde agosto de 2018, ni ella, ni la madre habían podido comunicarse con ella, debido a que fue internada en el Hospital San Juan Capestrano. Además, alegaba que a pesar de que la joven cuenta con 26 años, se encuentra rezagada en el aprendizaje y padece de sus facultades mentales. En octubre de 2018, alegaba haberse comunicado con la supervisora de la institución hospitalaria, quien alegaba que el Psiquiatra había indicado que no recibiera llamadas, ni visitas de nadie, incluso de familiares. Cercano a la fecha del cumpleaños de su "sobrina-nieta", acudió a la oficina central del Departamento, debido a que estas siempre la llamaban y le llevaban un regalito. No obstante, transcurrió dicha fecha y no se pudieron comunicar con ella. Esta manifestaba que le resultaba increíble que un Psiquiatra recomendara que, en una época como la Navidad, sus familiares no se pudieran comunicar con su "sobrina-nieta" y entendía que no era justo que ella pudiera pensar que la habían abandonado.

Acción tomada: Nuestra intervención logró que el caso fuera asignado de inmediato a un Trabajador Social, quien se reunió con el personal médico y visitó a la joven. De igual

forma, la reclamante se comunicó para agradecer infinitamente nuestra gestión, debido a que ya el Trabajador Social la había contactado y citado para reunirse con ella.

Sr. Eric Ortiz Rosario
Investigador Especial de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-03397

Asunto: Omisión o Insuficiencia de servicios de seguro médico

Derecho reclamado: Derechos Sociales - Salud

Fecha: 21 de marzo de 2019

Persona afectada: Padre y Estudiante Universitaria

Agencia concernida: Aseguradora Triple S

Reclamo del Ciudadano: Alegada Negativa Seguro Médico a Cubrir Vacuna

Breve explicación de los hechos: Un empleado de la Autoridad de Carreteras, cuyo seguro médico era Triple S, con una alegada cubierta ilimitada en vacunas, se comunicó con funcionarios del Ombudsman, debido a que su hija es universitaria y recientemente la institución donde estudia le exigía le administraran una vacuna, la cual alega el plan no le cubría y era demasiado costosa. De no cumplir con dicha exigencia, podría ser suspendida por la institución. Este llamó a la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico, donde le indicaron que no podían intervenir y le sugirieron contactar al Departamento del Trabajo Federal.

Acción tomada: Se estableció comunicación con una Oficial de Investigaciones de la Oficina del Comisionado de Seguros, OCS, quien explicó que los patronos cuyos planes médicos se rigen por la Ley Federal ERISA (“Employee Retirement Income Security Act”), como es el caso de varias corporaciones públicas como la ACT, sus cubiertas no son aprobadas por la OCS, sino por el DT Federal y por ende, estos no tienen jurisdicción. La Oficial de la OCS, indicó que el ciudadano tenía derecho a presentar una querrela ante la

propia aseguradora, ya que existe un proceso establecido para ello. Posteriormente, se comunicó la Oficial de Investigaciones de la OCS para informar que lograron solucionar favorablemente la situación de las vacunas con la aseguradora.

Sr. Eric Ortiz Rosario

Investigador Especial de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-00086
Asunto: Ajuste en la cuenta retroactivo Ley 272
Derecho reclamado: Derechos Sociales - Vivienda
Fecha: 16 de julio de 2018
Persona afectada: Ciudadana
Agencia concernida: Autoridad de Energía Eléctrica (A.E.E.)
Reclamo del Ciudadano: Cobro excesivo de facturación estimada

Breve explicación de los hechos: Ciudadano solicitaba que la AEE, procediera ajustarle retroactivamente su cuenta por el periodo del 2004 al 2017, por concepto de facturas estimadas excesivas.

Acción tomada: Finalmente, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procurador del Ciudadano, la Autoridad de Energía Eléctrica, realizó un ajuste por la cantidad de \$4,551.00 dólares.

Sra. Titza S. Villanueva Viust

Investigador Especial de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-04061
Asunto: Reembolso de aportaciones
Derecho reclamado: Derechos Laborales - Trabajo
Fecha: 25 de abril de 2019

Persona afectada: Ciudadano

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

Reclamo del Ciudadano: Se procediera con la emisión del pago por concepto de beneficios post mortem

Breve explicación de los hechos: Ciudadano indica que había solicitado que la Administración de los Sistemas de Retiro, emitiera el reembolso de aportaciones como beneficiario - viudo, que le correspondían tras del deceso de su esposa.

Acción tomada: Finalmente, ante la intervención y el seguimiento de la Oficina de la Procurador del Ciudadano, la Administración de los Sistemas de Retiro, emitió el pago del reembolso de las aportaciones, por la cantidad de \$62,685.00 dólares.

Sra. Titza S. Villanueva Viust

Investigador Especial de Reclamaciones

Número de caso: BAY-18-02345

Asunto: Dilación en atender referido

Derecho reclamado: Derecho de los Administrados - Eficacia

Fecha: 18 de junio de 2018

Persona afectada: Familiares y paciente de salud mental

Agencia concernida: Administración de Familias y Niños, ADFAN, Oficina del Procurador de Edad Avanzada, OPPEA, Línea PAS de AMSSCA.

Reclamo del Ciudadano: Se trabaje el caso debido a su complejidad

Breve explicación de los hechos: Alegaba radicado referido reportando que su hermana con aparente condición mental y agresividad deambulaba por las calles del pueblo de Manatí, aun cuando tenía residencia bajo renta subsidiada - contrato del Programa Sección Ocho. La paciente, se le iba a cancelar su "voucher" por diferencias con el dueño

de la propiedad y quedaría en riesgo de quedar en la calle. El 15 de junio de 2018, las dos hermanas de la paciente, visitaron la Oficina del Procurador del Ciudadano, Región de Bayamón, solicitando ayuda para su hermana. Habían realizado el referido número 10145705 ante la ADFAN, no había sido atendido.

Acción tomada: Se presentó a la Línea PAS, para pacientes inestables emocional o mentalmente, para que las hermanas expresaran detalles de lo que perfila ser una paciente de salud mental inestable. Luego de escuchar a las hermanas, sólo les fue recomendado como única opción un hogar transicional. Luego en comunicación con la Oficina del Procurador de Edad Avanzada (OPPEA), reconocieron que existían varias querellas reportando la misma situación. La única opción recomendada por la OPPEA fue radicar al Tribunal la activación de las protecciones de la Ley 121- 1986 por negligencia propia.

El 18 de junio de 2018, se comunicó una de las hermanas para informar que no pudo radicar la Ley 121 en el tribunal y su hermana enferma seguía descompensando. Entendiendo el peligro al que se exponía la ciudadana nos comunicamos con la Unidad de Investigaciones de Arecibo, donde confirman haber recibido la llamada el 5 de mayo de 2018, asignando el número 10145705 y referido a la oficina local de Arecibo de la ADFAN, el 8 de mayo de 2018. Se recibe una primera comunicación de la ADFAN el 30 de julio de 2018, confirmando estar trabajando el referido y haber realizado varias visitas al entorno para determinar acción a seguir.

El 2 de noviembre de 2018, la paciente fue ubicada en el Hogar Saver Elderly Home Care en Bo. Magueyes de Barceloneta, bajo la Ley 121. El pago del hogar sería costado con el seguro social de la participante.

Sra. Griselle Rodríguez Rodríguez
Investigador Especial de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-01101

Asunto: Ciudadano dado de alta y continua en el hospital

Derecho reclamado: Derecho Colectivo – Tercera Edad

Fecha: 21 de septiembre de 2018

Persona afectada: Ciudadano - paciente de edad avanzada

Agencia concernida: Administración de Familias y Niños (ADFAN)

Reclamo del Ciudadano: La Trabajadora Social del Hospital Centro Médico, refirió el caso paciente dado de alta y sin respaldo familiar que continuaba en la Sala de Emergencia.

Breve explicación de los hechos: En enero de 2018, el paciente, al no valerse por sí mismo, tampoco contar con respaldo familiar, para el manejo de sus necesidades de salud, el caso fue referido a la Unidad de Investigaciones de la ADFAN. Estaba en riesgo de contraer alguna otra condición de salud.

Acción tomada: Inmediatamente fue radicada una reclamación ante la dilación en atender el referido. El 25 de septiembre de 2018, la Supervisora de la Región San Juan, confirmó haber radicado informe de autorización para reubicación. El ciudadano aceptó ir a un Hogar de Envejeciente. El 28 de septiembre de 2018, el ciudadano fue ubicado en un Hogar Sustituto localizado en la Urbanización La Riviera en San Juan, garantizándole el debido trato y cuidado de salud.

Sra. Griselle Rodríguez Rodríguez
Investigador Especial de Reclamaciones

Número de caso: SJU-19-01162

Asunto: Objeción Facturación Excesiva - Ley 57

Reglamento Energético 8863

Derecho reclamado: Derecho Social -Vivienda

Fecha: 25 de septiembre de 2018

Persona afectada: Ciudadana

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

Reclamo del Ciudadano: Factura por la cantidad de \$3,073.63 con fecha del 11 de mayo de 2018, sin la debida atención de la AEE.

Breve explicación de los hechos: Reclamante alegaba que entre el 18 y 19 de mayo de 2018, había objetado consumo excesivo en la factura recibida por la cantidad de \$3,073.63, con fecha del 11 de mayo de 2018. Le informaron que por 4 años sus facturas fueron estimadas lo cual objetó, al contador estar accesible.

Acción tomada: El 19 de febrero de 2019, se recibe comunicación de la AEE confirmando que el contador estaba accesible, aplicando la Ley 272 -2002 a la cuenta crédito la cantidad de \$ 3,400.15 quedando un balance para pago de \$679.73.

*Sra. Griselle Rodríguez Rodríguez
Investigador Especial de Reclamaciones*



*Departamento
de Investigaciones
y Reclamaciones*

**INVESTIGACIONES & RECLAMACIONES
PROCURADURÍA ASUNTOS AMBIENTALES
PROCURADURÍA ENERGETICO & HIDROLOGICO**

**Sra. Gisela Ortiz Colón
Gerente**

Año Fiscal 2018-2019

Se investigaron un total de **160** casos nuevos.

A la fecha del **1 de julio de 2018**, permanecieron activas **49** reclamaciones que sumadas a las **65** recibidas hasta el **30 de junio de 2019**, alcanzaron un total de **114** trabajadas en el Año Fiscal **2018-2019**.

En el Año Fiscal **2018-2019**, se cerraron **81** reclamaciones, quedando la cantidad de **31** reclamaciones activas.

Se realizaron **36** Reuniones Informativas

Impacto Económico - \$10,843.69

CASOS RELEVANTES

Número de caso: **DIR-19-00005**

Asunto: **Retención involuntaria de ciudadano**

Derecho reclamado: **Derecho Individual - Desplazamiento**

Fecha: **18 de julio de 2018**

Persona afectada: **Ciudadano**

Agencia concernida: **Defensoría Ciudadano República Dominicana**

Reclamo del Ciudadano: **Desplazamiento involuntario de su Padre para República Dominicana.**

Breve explicación de los hechos: El ciudadano se comunica con nuestra Oficina a través

de la Oficina del Procurador del Veterano, ya que es veterano. Nos indica que, su padre (Sr. Michael Walk Schwart) se fue a Santo Domingo con una señora dominicana y lo tiene encamado y retenido a la fuerza. Que el señor Walk ha perdido la mente y que no lo dejan ver.

Acción tomada: Nos reunimos con la Procuradora, Hon. Iris M. Ruiz Class, sobre la situación planteada. La Procuradora se comunica con la Sra. Zoila Martínez, Defensora del Ciudadano en República Dominicana y con su ayudante, la Sra. Melania Santos. Ellas procedieron a enviar investigadores, fiscales, policías, abogados y otros. Proceden a enviar informe a la Procuradora, donde indican que: “hablaron con el señor Walk, se encuentra bien, está lucido, y en buenas condiciones.” Se casó con la señora dominicana. Y le envía mensaje a su hijo que puede ir a verlo cuando desee. La Procuradora se comunica con el Procurador del Veterano para informar los hallazgos.

Número de caso: DIR-19-00039

Asunto: Certificado de Nacimiento

Derecho reclamado: Derecho Social - Salud

Fecha: 2 de noviembre de 2018

Persona afectada: Ciudadana

Agencia concernida: Registro Demográfico, Departamento de Salud

Reclamo del Ciudadano: Urgencia en Conseguir certificado de nacimiento

Breve explicación de los hechos: Ciudadana solicita ayuda para conseguir el certificado de nacimiento de manera urgente, ya que ha hecho varias gestiones y han sido infructuosas.

Acción tomada: Nos comunicamos con la funcionaria del Registro Demográfico de

Cataño, ésta indicó que, puede atender a la ciudadana al día siguiente durante la mañana. Llamamos a la ciudadana, la cual estaba muy agradecida por los trámites.

Número de caso: DIR-19-00058

Asunto: Certificado de Registro Trienal de Medicamentos y Productos Biológicos

Derecho reclamado: Derecho Económico - Empresa

Fecha: 29 de enero de 2019

Persona afectada: Ponce Hematology Oncology

Agencia concernida: Departamento de Salud

Reclamo del Ciudadano: Emitir certificado de registro trienal de medicamentos

Productos Biológicos

Breve explicación de los hechos: Se nos planteó que, el Ponce Hematology Oncology, sometió en diciembre de 2018, todos los documentos y pagos requeridos para que se le otorgara el Certificado de Registro Trienal de Medicamentos y Productos Biológicos en Oficina Médica (renovación) y no había recibido el referido certificado. Esta situación estaba afectando los servicios que provee a los pacientes, ya que no recibían las quimioterapias correspondientes.

Acción tomada: Se procede a llamar al Departamento de Salud con la Sra. Nereida Matos. Se envía la notificación de intervención el 29 de enero de 2019, y el requerimiento de información el 6 de febrero de 2019. El 12 de febrero de 2019, se llama a la Agencia, indica la señora Matos que el mismo día de la llamada, el 29 de enero de 2019, se comunicaron con la oficina el Ponce Hematology Oncology, y le pidieron un documento que hacía falta. La oficina médica envió el documento y ese mismo día le enviaron la licencia.

Número de caso: PAA-19-00041

Asunto: Contaminación de cuerpo de agua

Derecho reclamado: Derecho Social - Vivienda

Fecha: 3 de abril de 2019

Persona afectada: Varios residentes

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

Reclamo del Ciudadano: Alegado desborde de aguas usadas y derrumbe

Breve explicación de los hechos: Ciudadanos están preocupados por una alegada rotura en una tubería principal de aguas usadas de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA). Indican que, la tubería colapsó debido a los deslizamientos de terreno. Desean se rinda un informe sobre la situación, ya que durante la noche del 2 de abril de 2019, se reunieron varias agencias, entre ellas la AAA, para atender esta situación.

Acción tomada: Se refirió el caso a varias agencias (Municipio de Arecibo - Área Manejo de Emergencias, Junta de Calidad Ambiental y a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados). El 2 de abril de 2019, se efectuó una reunión entre dichas agencias, con el propósito de aunar esfuerzos y resolver la situación con la debida premura. Procedieron con el relleno y asfalto del área.

Número de caso: PAA-17-00003

Asunto: Contestar reclamación

Derecho reclamado: Derecho Administrados - Transparencia

Fecha: 5 de febrero de 2019

Persona afectada: Ciudadano

Agencia concernida: Autoridad de Carreteras y Transportación

Reclamo del Ciudadano: Aguas pluviales que discurren a su propiedad, alegando le causan daño

Breve explicación de los hechos: Ciudadano presenta situación relacionada con aguas pluviales que discurren a su propiedad y alega le están causando daños. Indica que, esto ocurre en el Sector Los Cocos, en el área de Caimito, San Juan. Alega que, ha planteado la problemática en varias ocasiones, pero continúa igual. Ciudadano no tiene claro quien lo puede ayudar en esta situación y desea se le ayude.

Acción tomada: Se solicitó a la Agencia un informe escrito sobre la determinación final referente a lo planteado por el ciudadano. Se celebró una vista donde comparecieron empleados del Departamento de Transportación y Obras Pública (DTOP) y de la Oficina del Procurador del Ciudadano. En la misma se llegó a los siguientes acuerdos: El ciudadano deberá hacer gestiones con el municipio de San Juan para que atiendan el problema causado por el discurrir de las aguas de la carretera, ya que es una municipal y no estatal. El Departamento mide el área para indicar cuánto dinero se iría en la construcción de un cunetón tipo 9, estilo L para minimizar que le entre el agua al terreno del ciudadano. El ingeniero y personal del DTOP mide y le indican al ciudadano que el costo aproximado con todo sería alrededor de \$20,000. El ciudadano hará gestiones con su representante para verificar si le asignan fondos y así poderlo construir. El DTOP se compromete en echar tierra en el área para formar un pequeño talud temporero que minimice o evite que el agua se desvíe al terreno del ciudadano.



*Proyecto Especial
Después del
Huracán María*

RESUMEN DEL PROYECTO

El PLAN DE ACCION INMEDIATA para la Recuperación de los Servicios Básicos Esenciales; tiene el propósito de obtener información sobre las facilidades de mayor importancia que le brindan servicios básicos esenciales a la ciudadanía; entiéndase por esto: agua, luz y comunicaciones. El enfoque, del mismo, es la recuperación inmediata del servicio, por el cual se peticiona asistencia y/o la prevención de la pérdida de este; asegurándole a la ciudadanía el derecho a disfrutar de una infraestructura adecuada con el suministro regular de estos servicios.

El PLAN cuenta con la participación del personal esencial para la toma de decisiones y rápida movilización por parte de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), Autoridad de Energía Eléctrica (AEE); así como también, personal esencial y directivo de las principales compañías de comunicaciones en Puerto Rico: Liberty Cable de PR, Puerto Rico Telephone Company (ahora Claro) y AT&T. Aunque en su desempeño, y en ocasiones, ha sido necesaria la participación del personal del Negociado de la Policía de Puerto Rico, Departamento de Transportación y Obras Públicas, Municipios, Centro de Manejo de Emergencias (OMEP), Bomberos, entre otros.

Esta iniciativa surge a raíz de la experiencia vivida en, durante y después del paso del Huracán María por nuestra Isla, donde la pérdida de los medios de comunicación y acceso limitó la recuperación de los servicios. La misma ha promovido la comunicación Interagencial entre todas las partes, permitiendo así, una acción inmediata y asertiva a la solicitud presentada, si alguna.

Se debe señalar que en la prevención de la pérdida de estos servicios, se ha intervenido con las agencias y compañías antes mencionadas en situaciones tales como:

* Accidentes * Problemas de Variaciones de Voltaje

* Reemplazo de Utilidades * Mantenimiento Preventivo

* Limpieza de Áreas Verdes * Problemas de Acceso * Coordinación de Trabajos



*Procuraduría de
Pequeños Negocios*

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

Sr. Ignacio Sánchez Carreras
Procurador

La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios (PPN), creada mediante la Ley Núm. 454 de 28 de diciembre de 2000, según enmendada y mejor conocida como la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio (LEFAR), es adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano mediante disposición en la Ley Orgánica de la última. La PPN esta facultada para actuar como ente facilitador entre los pequeños negocios y las agencias gubernamentales, cuando estos se ven afectados por los procesos burocráticos o en las determinaciones erróneas de las agencias. En dicho deber, la PPN vela por la aplicabilidad razonable de las leyes y los reglamentos minimizando los gravámenes, penalidades, cargas y la reglamentación excesiva. En este último renglón y en virtud del programa del gobierno “Dale Tijera” en la que se ha visto un esfuerzo genuino de limitar la reglamentación, simplificarla, y cuando se pueda, codificar las distintas materias regulatorias que puedan aglutinarse en un solo documento o reglamento, la responsabilidad de la PPN se ha visto incrementada en la revisión de estos. Además de la revisión de reglamentos, la PPN depone ante la Asamblea Legislativa después de plasmar sus ponencias sobre los proyectos que afectan la política de flexibilización administrativa y promoción de los pequeños negocios. Aunque el impacto positivo mayor a nuestros clientes se hace en el cabildeo e influencia de los cambios en la legislación y en la revisión de los nuevos reglamentos, sus enmiendas o aquellos que tengan más de cinco años de aprobado según nos brinda jurisdicción LEFAR, también se investigaron catorce casos nuevos, permaneciendo activas cuatro reclamaciones que sumadas a las tres recibidas hasta el 30 de junio de 2019, alcanzaron un total de siete casos trabajados en el año fiscal 2018-2019. Al haberse cerrado tres reclamaciones en dicho año fiscal, quedan activos la cantidad de cuatro reclamaciones.

*Esquema de Trámite de la Ley de Flexibilidad Administrativa
y Reglamentaria para Pequeños Negocios*

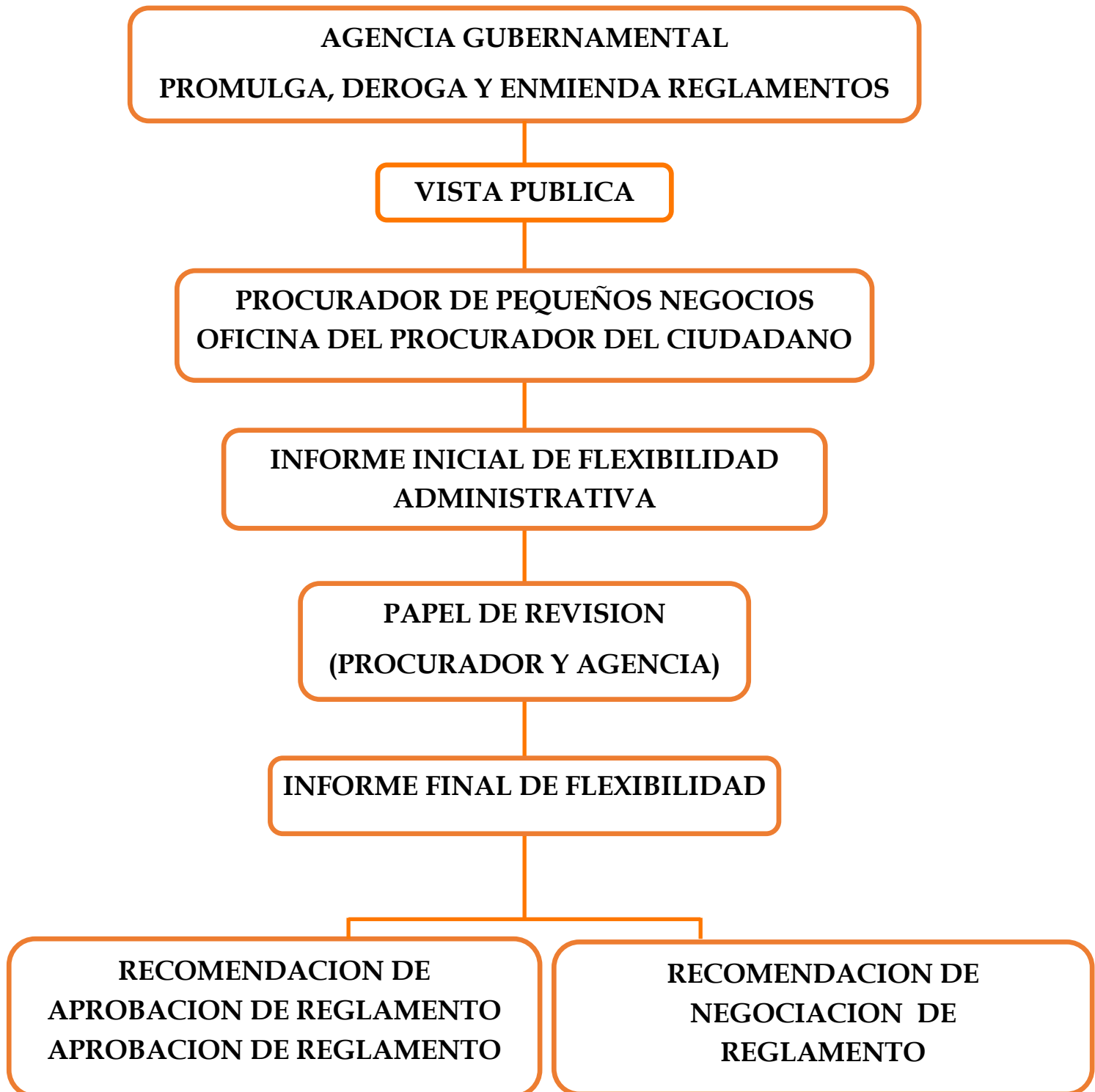


TABLA DE REGLAMENTOS EVALUADOS

Número	Nombre del Reglamento	Agencia	Núm. de Ley
NEG 19-00001	Reglamentación de Tarifas para el Uso de las Facilidades del Puerto de Ponce	Departamento Desarrollo Económico y Comercio	Ley 240 - 2011
NEG 19-00002	Reglamento para el Control de la Calidad de Agua Subterránea	Junta de Calidad Ambiental	Ley 416 - 2004 Ley 38 - 2017
NEG 19-00003	Reglamento para Añadir Varios Artículos al Reglamento Número 8049 Código de Renta Internas	Departamento de Hacienda	Ley 1 - 2011, según enmendada.
NEG 19-00004	Reglamento Sobre Medidas de Seguridad y Acceso	Departamento de Hacienda	Ley 46 - 2008
NEG 19-00005	Código de Reglamento del Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	Autoridad de Transporte Marítimo	Ley 211 - 2018
NEG 19-00006	Reglamento de Guías Turísticas de Puerto Rico	Compañía de Turismo	Ley 257 - 2018
NEG 19-00007	Puerto Rico "Code" 2018	Oficina de Gerencia de Permisos	Ley 38 - 2017
NEG 19-00008	Reglamento Conjunto para la Operación de las Tiendas Militares del Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	Departamento de Hacienda	Ley 23 - 1991
NEG 19-00009	Reglamento de Centros Terminación de Embarazo	Departamento de Salud	Ley 31 - 1975
NEG 19-00010	Reglamento sobre Armas y Municiones	Departamento de Hacienda	Ley 404 - 2000
NEG 19-00011	Reglamento Certificados de Conveniencia y Necesidad	Departamento de Salud	Ley 81 - 1912
NEG 19-00012	Reglamento de Máquinas de Juegos de Azar de Turismo	Departamento de Hacienda	Ley 257 - 2018
NEG 19-00013	Reglamento para el Trámite de Autorizaciones, Permisos Generales y Expeditos	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	Ley 416 - 2004

Número	Nombre del Reglamento	Agencia	Núm. de Ley
NEG 19-00014	Reglamento para el Procedimiento y Uso de los Espacios para la Lactancia y Extracción de Leche Materna	Departamento de Hacienda	Ley 155 - 2002, según enmendada
NEG 19-00015	Reglamento para Acceso a Propiedad para Servicios de Telecomunicaciones	Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	Ley 80 - 2017
NEG 19-00016	Reglamento sobre negociaciones de Cooperativas de Proveedores	Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas	Ley 228 - 2015
NEG 19-00017	Reglamento para el Arrendamiento, Permisos de Entrada y Ocupacional de los Terrenos y Propiedades Pertencientes a la Autoridad de Tierras	Autoridad de Tierras	Ley 26 - 1941
NEG 19-00018	Reglamento para el Registro de Marca de Certificación de Café de Puerto Rico de Especialidad o "Specialty"	Departamento de Agricultura	Ley 238 - 2014
NEG 19 - 00019	Reglamento para el Registro de Marca de Certificación de Café 100% de Puerto Rico "Premium"	Departamento de Agricultura	Ley 238 - 2014
NEG 19 - 00020	Reglamento para el Registro de Marca de Certificación de Café 100% de Puerto Rico "Premium"	Departamento de Agricultura	Ley 238 - 2014
NEG 19 - 00021	Reglamento para Derogar la Reglamentación que está en Desuso o que se encuentra obsoleta	Departamento de Hacienda	Ley 38 - 2017
NEG 19 - 00022	Reglamento General de Servicios de Salud de Puerto Rico	Departamento de Salud	Ley 72 - 1993
NEG 19 - 00023	Reglamento Conjunto para la Operación de las Tiendas Militares de Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	Departamento de Hacienda	Ley 23 - 1991

*Total de
Casos Recibidos
Año Fiscal 2018-2019*



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NUMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS

AÑO FISCAL 2018-2019

AGENCIAS		RECLAMACIONES
1	Autoridad de Energía Eléctrica	1,350
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	764
3	Negociado de Policía de Puerto Rico	168
4	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	105
5	Departamento de Educación	95
6	Administración de Familias y Niños	77
7	Departamento de Transportación	73
8	Departamento de Corrección y Rehabilitación	65
9	Comisión Industrial	63
10	Administración Sistemas de Retiro Empleados	62

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2016-2017

AGENCIAS	TOTAL
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	27
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	136
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	28
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	2
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	242
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	16
Administración de Familias y Niños	193
Administración de Rehabilitación Vocacional	183
Administración de Seguros de Salud	9
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	4
Administración de Tribunales	12
Administración de Vivienda Pública	28
Administración de Servicios Generales	2
Administración para el Sustento de Menores	120
Administración Industria y el Deporte Hípico	1
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	6
AT&T	25
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	5,536

Continuación

AGENCIAS	TOTAL
Autoridad de Carreteras y Transportación	52
Autoridad de Edificios Públicos	13
Autoridad de Energía Eléctrica	4,594
Autoridad de Puertos	1
Autoridad de Tierras	5
Autoridad Metropolitana de Autobuses	12
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	2
Autoridad Financiamiento Facilidades Industriales, Médicas para la Educación y Control de la Contaminación Ambiental	1
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	5
Centro de Recaudaciones de Ingresos Municipales ¹	125
Comisión Apelativa del Servicio Público	23
Comisión Estatal de Elecciones	2
Comisión de Derechos Civiles	3
Comisión de Servicio Público	10
Comisión Industrial	128
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	1
Compañía de Turismo	5
Consejo de Educación de Puerto Rico	1
Corporación de las Artes Musicales	1

Continuación

AGENCIAS	TOTAL
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	285
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	2
Defensoría de las Personas con Impedimentos	50
Departamento de Agricultura	15
Departamento de Asuntos del Consumidor	113
Departamento de Corrección y Rehabilitación	99
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	5
Departamento de Educación	341
Departamento de Estado	19
Departamento de Hacienda	407
Departamento de Justicia	30
Departamento de la Familia	83
Departamento de la Vivienda	156
Departamento de Recreación y Deportes	1
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	37
Departamento de Salud	92
Departamento de Traspotación y Obras Públicas	308
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	102
Entidad Privada	714

Continuación

AGENCIAS	TOTAL
Gobierno Federal	267
Guardia Nacional de Puerto Rico	1
Instituto de Cultura Ambiental	40
Junta de Confiscaciones	1
Junta de Libertada Bajo Palabra	2
Junta de Planificación	32
Junta de Relaciones del Trabajo	2
Junta de Síndicos de la Administración de los Sistemas de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	28
Lotería de Puerto Rico	1
Municipios	1,246
Negociado de Ciencias Forenses de Puerto Rico	21
Negociado de Energía de Puerto Rico	4
Negociado de la Policía de Puerto Rico	321
Comisión Industrial Negociado de Sistema de emergencia 911	2
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	21
Negociado de Transporte Otros Servicios Públicos	15
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	6
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	16

Continuación

AGENCIAS	TOTAL
Negociado para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	9
Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras	15
Oficina de Gerencia y Presupuesto	8
Oficina de la Procuradora de la Mujer	6
Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales	1
Oficina del Comisionado de Seguros	28
Oficina de Gerencia y Permisos	37
Oficina del Gobernador	3
Oficina Principal Ejecutivo de Informática	1
Oficina del Procurador del Paciente	42
Oficina del Procurador del Veterano	5
Oficina para el Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	2
Oficina Estatal de Política Pública Energética	3
Oficina para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	1
Otros	1,764
Programa de Salud Ambiental	25
Rama Judicial	54
Rama Legislativa	509

Continuación

Continuación	
AGENCIAS	TOTAL
Registro de la Propiedad	7
Registro Demográfico	25
Salud Correccional	2
Sistema de Retiro de Maestros	46
Telefónica de Puerto Rico	291
Universidad de Puerto Rico	17
Vivienda Pública Privatizada	122
TOTALES	19,575

Total de Casos Recibidos Año Fiscal 2018-2019	Impacto Económico
19,575	\$3,950,219.20



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

*Cierre del Año Fiscal
2018 - 2019*