

Informe—
—Anual
2019-'20



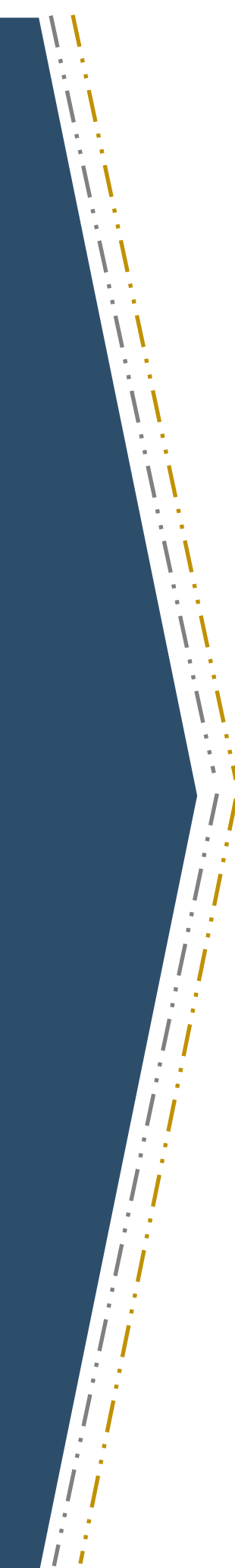
OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

— 1 0 2 2 —

OMBUDSMAN

Gobierno de Puerto Rico
Oficina del Procurador del Ciudadano
Edwin García Feliciano



OMBUDSMAN

Al Servicio
de la **GENTE!**

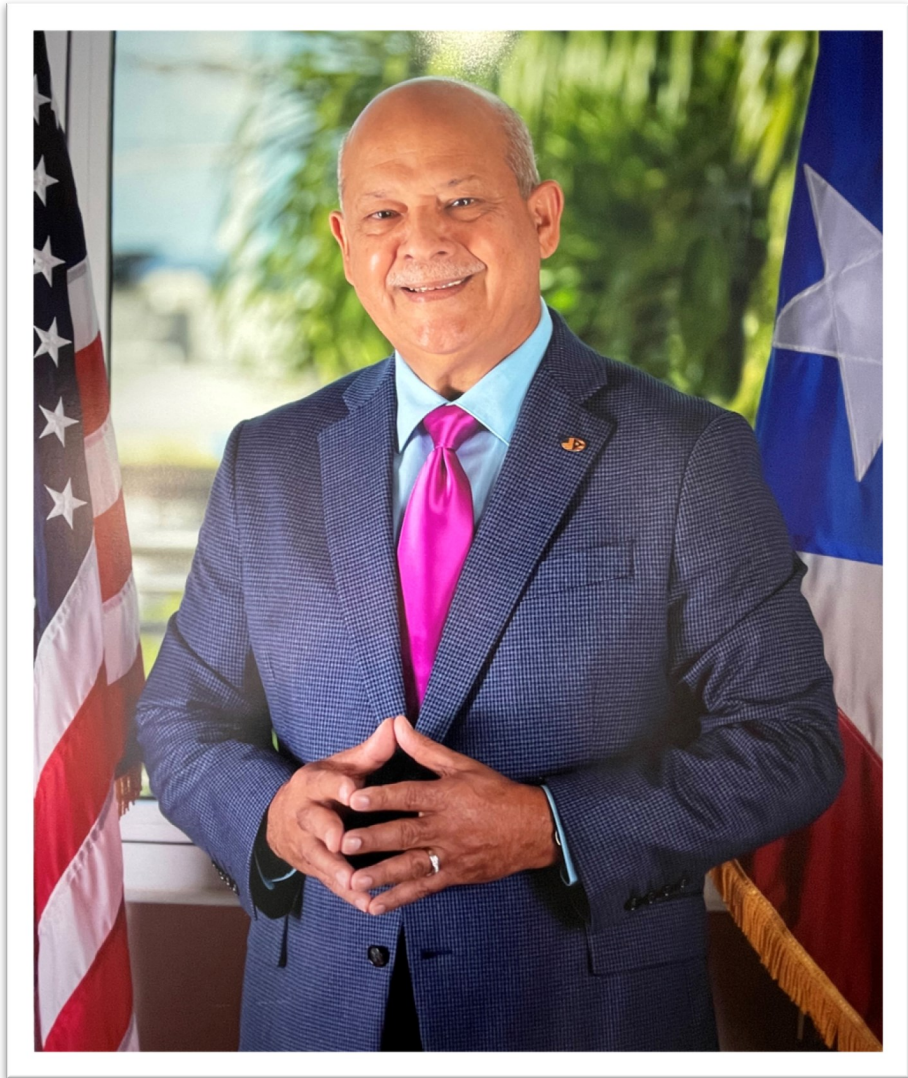


Hon. Wanda Vázquez Garced
Gobernadora de Puerto Rico





Hon. Edwin García Feliciano
Procurador del Ciudadano



Mensaje del Procurador

La Ley #34 de 1977 obliga a que todos los años, la oficina del Ombudsman, haga entrega de un informe anual que, de alguna manera, recoja de forma sucinta, las gestiones realizadas en favor del ciudadano, que es la razón de ser de la oficina.

Nuestra responsabilidad esta dirigida a que las agencias y corporaciones de la rama ejecutiva entiendan la importancia de atender los reclamos del ciudadano de una manera eficiente e informada, sin olvidar que lo debe hacer con la mayor empatía y reconociendo que sus actuaciones tienen el efecto de construir o destruir la credibilidad del gobierno de P.R.

Es en ese sentido y, aun bajo los estragos de la pandemia, nuestras reuniones con los jefes de agencias han estado dirigidos a concienciarlos sobre estos aspectos que, en muchas ocasiones pasan desapercibidas para todos. Esto nos lleva a plantearnos, ¿dónde está el ciudadano en las prioridades de la agencia? ¿Para quién trabajó la agencia? ¿Cuán responsivos son al atender sus reclamos? ¿Cuán capacitados están en el proceso para atender los mismos? En fin, ¿cómo internalizan que el servicio público, no es estar detrás de un escritorio para atender al ciudadano? ¡Es mucho más que eso! Requiere de empatía, asertividad, sensibilidad, capacitación, y, sobre todo, de un extraordinario grado de compromiso con el pueblo puertorriqueño.

En esa dirección, las reuniones con los jefes de agencias y corporaciones públicas, han ido dirigidas a que, todos, entendamos lo siguiente:

1. Nuestra razón de ser es el ciudadano.
2. Somos un solo gobierno.
3. Se requiere de un facilitador que sea ágil, comprometido y que tenga acceso al jefe de la agencia o de la corporación pública.
4. Es necesario que los reclamos se atiendan dentro del tiempo estipulado.
5. Una comunicación cruzada es vital para servirle bien al pueblo.

Durante los pasados meses, le hemos hablado claro a los medios y a los jefes de agencia, que si bien hay agencias que reciben múltiples reclamos, no es menos cierto que son agencias, en términos generales, que son muy proactivas, mientras que otras que son más pequeñas, no lo son tanto y acumulan casos por meses o años. Tengo que reconocer que esto ha servido para que algunas de estas, hayan solicitado copia de los reclamos pendientes y están en el proceso de atenderlos.

De igual manera, tengo que señalar que hemos intervenido en la discusión pública de varios temas, entre los cuales puedo mencionar los siguientes:

1. Censo 2020
2. Caso Vaello Madero
3. Pagos a los ciudadanos, bajo el Cares Act, por el Departamento de Hacienda y el Departamento del Trabajo.
4. Discusión del Reglamento 2020 de la Junta de Planificación.
5. Discusión de reglamentos que impactan a los pequeños y medianos comerciantes.
6. Discusión de reglamentos que afectan a farmacias y otros sectores relacionados.

Hemos complementado esa gestión con visitas a los pueblos de Hatillo, Villalba, Juncos y Humacao, para atender asuntos planteados por los ciudadanos o algún alcalde (como fue el caso del Alcalde de Villaba).

Debo señalar, sin embargo, que la reducción presupuestaria a esta Oficina, ha sido dramática. La misma comenzó en el año fiscal 2012-2013 y al día de hoy no se ha detenido. La data demuestra que mientras el presupuesto al gobierno estatal ha aumentado en un 11, en el caso nuestro la reducción (acumulada) ha sido de -46%. Un detalle de esta reducción, deja claramente establecido, que el gobierno estatal y la Junta de Supervisión Fiscal no han tenido el compromiso de aumentar nuestros recursos económicos, para poder cumplir, cabalmente, con nuestra responsabilidad de fiscalizar las operaciones administrativas de las agencias y corporaciones públicas.

Veamos.

En el año 2013 la Oficina tenía un total de 90 empleados, que eventualmente fueron reducidos hasta el número de empleados actuales que es de 63, lo cual es un 31% de reducción, ver anejo 1. Para el año 2013, el presupuesto asignado a la Oficina era de 5.8 millones de dólares, el cual al día de hoy es de \$3,132,000.00, lo cual representa una reducción de un 46%, al compararlo con el del 2012-2013. Ver anejo 2.

Otro factor que ha limitado el funcionamiento de la Oficina ha sido el cierre de oficinas regionales, las cuales eran 7 para esa fecha (2012) y hoy solo quedan 3 de ellas: Humacao, Caguas y Hormigueros. El personal de las oficinas de Arecibo y Bayamón está concentrado en la oficina central, lo cual nos crea problemas de visibilidad en esas regiones y, por otro lado, representa gastos no contemplados por esos empleados. (peaje, gasolina, depreciación de sus vehículos, etc.)

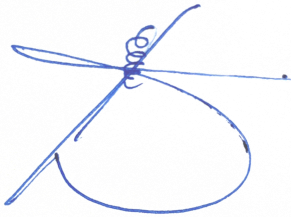
La falta de vehículos de motor, es otro de los factores que afecta nuestras gestiones fiscalizadoras. Actualmente, solo disponemos de una guagua tipo van, del año 2014 y de un vehículo tipo SUV del año 2013. Las regiones no tienen vehículos asignados, lo cual limita nuestras funciones.

Pero, esas no son nuestras únicas limitaciones. Las hay, también, de recursos humanos, especialmente, aquellas que tienen que ver con el cumplimiento de leyes aprobadas por la Legislatura y los gobernadores de turno: veamos.

- Ley 454 - 2000: Crea la figura del Procurador del Pequeños Negocios, el cual al día de hoy (y por los pasados 4 años) no se ha podido nombrar en propiedad.
- Ley 75 - 2017: Crea la figura del Procurador del Transporte, el cual al día de hoy no se ha podido nombrar por la falta de recursos económicos.
- Ley 97 - 2008: Nos asigna la responsabilidad de velar porque las agencias tengan protocolos para proteger la data sensitiva y protocolos para acceder a los ciudadanos si, por alguna razón, la misma es accesada. Este funcionario no ha sido nombrado, por falta de recursos económicos.
- Programa ABCD: En sus funciones de Secretaria de Justicia, la Gobernadora, Hon. Wanda Vázquez Garded, le solicitó a la entonces Procuradora, Sra. Iris M. Ruiz Class, que le diera seguimiento a este programa, que atenderá ciertas necesidades de Ex-Confinados, a tono con el caso de Morales Feliciano. A esta fecha ese funcionario no ha podido, nombrar, por la falta de recursos económicos.
- Ley 159 - 2013: Exige que velemos porque cada agencia de gobierno en donde haya una junta de directores transmita esas reuniones vía internet. Este funcionario no se ha podido nombrar por la falta de recursos económicos.

- La Ley 134 - 1977, según enmendada por la Ley 432 de 2000, nos faculta a nombrar Procuradores Especializados, para llevar a cabo investigaciones particulares, pero la falta de recursos económicos no nos lo ha permitido.

En fin, la Oficina continuará brindando sus servicios en la medida de sus recursos económicos, pero para poder exigirle a cada agencia de gobierno que cumpla con sus responsabilidades, en su protección del ciudadano, es necesaria una aportación de recursos económicos de aproximadamente \$900,000.00, cubriendo todo lo relacionado a las Reclamaciones, Orientaciones y Coordinaciones. Otro recurso valioso para la oficina, será la aprobación del equivalente al Proyecto del Senado 47 2017-2020, que persigue la autonomía fiscal de la oficina. Esto permitiría que la Oficina, en el descargo de sus responsabilidades, pueda contratar los servicios profesionales necesarios para representar, adecuadamente al ciudadano. Por otro lado, nos permitiría, contratar el personal, mínimo, necesario, para cumplir con las responsabilidades que diferentes leyes nos imponen, sin tener que pasar el cedazo de la Oficina de Gerencia y Presupuesto y la Junta de Supervisión Fiscal, periódicamente.



Hon. Edwin García Feliciano
Procurador



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 2019-2020. 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 del Procurador, 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 juramentó 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.

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 2019, al 30 de junio de 2020. 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.

Misión

Ser reconocida en toda la Isla, como un ente efectivo, que acompañe al ciudadano en su gestión de reparación de agravios contra la acción o inacción administrativa, ayudando a devolver la excelencia en el servicio público, mediante la atención del ciudadano frente al servicio menoscabado de las agencias gubernamentales.

Visión

Devolver la credibilidad gubernamental a la ciudadanía mediante la fiscalización y restauración del correcto proceder de las entidades gubernamentales, y el apego de estas a la legislación, los reglamentos, procedimientos aprobados y la política pública, así como el sentido común.

Valores

- * Servicio
- * Objetividad
- * Compromiso
- * Eficiencia
- * Empatía
- * Comunicación
- * Entusiasmo
- * Cumplimiento
- * Profesionalismo
- * Disciplina
- * Responsabilidad
- * Sencibilidad
- * Colaboración
- * Cooperación
- * Confianza
- * Proactividad

Marco Operacional

La Oficina del Ombudsman opera con alrededor de sesenta y tres (63) empleados, una Oficina Central y cuatro (4) oficinas regionales, en los pueblos Caguas, Humacao, Hormigueros y San Juan. Además, cuenta con las Procuradurías de Pequeños Negocios, Banco de Datos y Transportista.

En cada una de las agencias del poder ejecutivo y corporaciones públicas se trabaja con los facilitadores, quienes sirven de enlace con los investigadores para la resolución de las problemáticas ciudadanas.

El objetivo principal es brindar ayuda al ciudadano que así lo requiera, sin dejarlo desprovisto de alguna solución. Todo reclamo o situación que presentan los ciudadanos ante la oficina son atendidas y analizadas por un investigador. Éste determinará conforme los trámites realizados si procede a ser una reclamación, orientación o coordinación.

La *RECLAMACIÓN* es un reclamo formalizado contra una agencia por un acto administrativo u omisión que aparente ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, o contrario a la Ley o reglamento, política pública o procedimiento establecido. El investigador analiza detalladamente el reclamo de manera que se asegure que el proceso solicitado se esté realizando conforme a lo que dispone las leyes y reglamentos aplicables.

Conlleva un trámite, emitir un requerimiento de información a la agencia, notificándole que investigue sobre el alegado acto administrativo reclamado. Le concede diez días a la agencia para responder; en el 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, vistas ejecutivas ante la autoridad nominadora.



Se considera *ORIENTACIÓN* si al momento del investigador evaluar el reclamo, el ciudadano no ha comenzado su trámite de solicitud de servicio o no ha agotado los procesos gubernamentales necesarios. A éste se le instruye sobre los pasos a seguir. También aplica cuando existe otra agencia investigado.

La *COORDINACIÓN*, ocurre cuando la oficina no tiene jurisdicción, pero gestiona un referido a la entidad pertinente.

Cabe destacar que la Orientación y la Coordinación, no deben de ser tratadas como gestiones triviales. La orientación, así como una coordinación, son gestiones, que de por si, puede representar una gran diferencia para el ciudadano. Ejemplo de esto son las llamadas que hicieron varios ciudadanos, indicando que no habían recibido los \$1,200.00 del Cares Act (a través del Departamento de Hacienda). Cuando se les preguntó cuando habían hecho la solicitud, nos indicaban que no necesitaban hacerla, porque eran recipientes del seguro social. Inmediatamente se les orientaba, para que hicieran, lo cual se convertía en una orientación. Muy posiblemente, si no se les hubiera orientado, habrían perdido ese beneficio.

El *FACILITADOR*, que es un funcionario nombrado por cada jefe de agencia, debe ser un funcionario de alta jerarquía y con poderes decisionales. Tiene como responsabilidad el dar seguimiento a los requerimientos de información presentado por el Ombudsman ante las agencias gubernamentales. Dentro de sus responsabilidades está el comparecer a reuniones informativas y vistas administrativas si como asegurarse de que las recomendaciones y medidas correctivas contenidas en Proyectos de Acción Remediativa Especial (PARE) sean puestas en ejecución según requerido por la Oficina del Ombudsman.



Área de Servicios Institucionales

Datos Significativos

OFICINA DEL OMBUDSMAN CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2019-2020

Total de Casos Recibidos	12,291
Total de Casos Activos al 30 de junio de 2019	2,375
Total de Casos Cerrados 2019-2020	2,976
Total de Casos Activos a junio de 2020	2,160

Impacto Económico

\$19,082,029.49

IMPACTO ECONÓMICO : Es el monto de dinero que la agencia investigada utilizará para la implantación de las medidas correctivas y lograr así solucionar la situación planteada; o la cantidad de dinero que ha producido la reclamación, caso o investigación especial en beneficio de la parte reclamante. Un ejemplo de esto es la sumatoria total que con llevaría la reparación de una luminaria por parte de la AEE. Es decir, se cuantifica el monto de esa reparación si la AEE le fuera a cobrar al cliente por dicho servicio. Otro ejemplo que podemos mencionar es un salidero de agua y la AAA lo repara. En dicha situación se engloba la cuantía de la labor en todas las direcciones, entiéndase, personal, equipo y los materiales utilizados.



Casos Relevantes

I. Número de caso: ARE-20-00657

Reclamo: Focos Fundidos

Derecho vulnerado: Derecho Social de Vivienda

Fecha: 11 de octubre de 2019

Personas afectadas: Varios Ciudadanos

Agencia concernida: Autoridad de Energía Eléctrica

Sinopsis:

Demora en Reemplazar Nueve (9) Luminarias Fundidas y Colapsadas “Post Huracán María”.

Acción tomada por el Ombudsman:

Luego aproximadamente un (1) año lo había reportado y aún no se había corregido, por lo que se comunicó con la Oficina del Ombudsman y posteriormente todas las luminarias fueron reemplazadas.

II. Número de caso: ARE-20-00840

Reclamo: Demora corregir servicio deficiente de falta de Agua Potable

Derecho vulnerado: Derecho Social de Vivienda

Fecha: 6 de noviembre de 2019

Personas afectadas: Tres (3) Familias

Agencia concernida: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Sinopsis:

Se recibió el reclamo de tres (3) familias que estuvieron aproximadamente un (1) mes sin servicio de agua potable.

Acción tomada por el Ombudsman:

Funcionarios de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillas, localizaron tres salideros de 8" pulgadas y procedieron con la reparación, reanudando los servicios a los ciudadanos.

III. Número de caso:	ARE-20-00061
Reclamo:	Facturación excesiva
Derecho vulnerado:	Derecho Social de Vivienda
Fecha:	7 de agosto de 2020
Persona afectada:	Ciudadana (1)
Agencia concernida:	AAA

Sinopsis:

Expone que en abril de 2019, solicitó el servicio de acueductos y le fue conectado el contador, pero con lectura 00046. Indicó que recibió la primera factura con lectura inicial en 0000 y la lectura tomada por el lector de 1053. Ciudadana objetó los cargos y le contestaron que los cargos procedían y que podía existir un salidero subterráneo.

Acción tomada por el Ombudsman:

Ante esta situación se estableció comunicación con el Supervisor de Servicio al Cliente de AAA en Arecibo, quien luego de ver la foto del contador enviada y observar que el primer dígito se encuentra debajo de los demás dígitos, determinó cambiarle el contador para analizar la cuenta y proceder con el ajuste correspondiente. El ajuste aproximado fue de \$5,500.00.

IV. Número de caso: CAG-20-00377

Reclamo : Falta de compensaciones

Derecho vulnerado: Derecho Económico de Empresas

Fecha: 20 de agosto de 2020

Personas afectadas: Varón Ex Confinado de San Lorenzo

Agencia concernida: Corporación Fondo del Seguro del Estado

Sinopsis:

Ciudadano reclamó compensación de accidente laboral mientras era confinado. Indicó que se le compensó por \$200, pero que, en apelación a la compensación otorgada, esta fue aumentada a un 20% por lo que se determinó compensar en \$800. Ciudadano no recibió los \$600 adicionales, según la orden de pago de la compensación adjudicada por la Comisión Industrial. Realizó gestiones en la Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE) de donde le indicaron que se le envió el pago a la cárcel donde estaba confinado. Ciudadano ya está en la libre comunidad, y no ha recibido la compensación a la que tiene derecho.

Acción tomada por el Ombudsman:

Se le solicitó a la CFSE se entregue evidencia de los pagos emitidos endosados por el ciudadano como recibidos o en su defecto que se pague la cantidad adeudada conforme a la determinación de pago de incapacidad y se envíe a su dirección actual en San Lorenzo. La CFSE evidenció el envío del cheque al ciudadano, a su dirección como recluso a la fecha del último pago. No obstante, el ciudadano no lo había cobrado, por lo que se hizo necesario el apoyo como ex confinado para el envío del cheque a su dirección actual en la libre comunidad.

V. Número de caso:	CAG-20-00018
Reclamo:	Omisión de subsidios y beneficios
Derecho vulnerado:	Derecho Colectivos de Discapacitados
Fecha:	3 de julio de 2019
Personas afectadas:	Mujer Discapacitada con familiares en Caguas
Agencia concernida:	Administración. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción

Sinopsis:

Ciudadana de 56 años, en una crisis emocional destruyó e incendió la casa donde vivía con su madre de 79 años, causando pérdida total del inmueble, y toda propiedad del hogar. Familia sometió el caso a ASSMCA. No habiendo recibido contestación de la agencia, la familia de manera responsable y para no incurrir en negligencia o abandono, procedió con la ubicación de la mujer en un hogar sustituto donde fuera atendida conforme a recomendación médica con cuidado constante y en vigilancia de su tratamiento de salud mental. Cuatro meses después la agencia cita y determina denegar la ubicación con subsidio por estar servida y con recursos económicos.

Acción tomada por el Ombudsman:

Se solicita a la agencia reconsideración y el adoptar planes especiales en favor de los grupos de más alto riesgo cuidando aliviar las cargas familiares derivadas de enfermedades degenerativas y ayudar en el tratamiento integral especializado. Ya que la familia no cuenta con los recursos económicos necesarios para atender al familiar con discapacidad mental y cubrir la reubicación de la señora madre que quedo sin hogar como consecuencia del fuego. . Sé colocó en lista de espera y se logró que ASSMCA atendiera el caso y la reevaluación y el traslado en ubicación a un Hogar con fondos de ASSMCA.

VI. Número de caso:	CAG-20-01283
Reclamo:	Planes de Pago
Derecho vulnerado:	Derecho Social de Vivienda
Fecha:	21 de febrero de 2020
Persona afectada:	Hombre residente de Coamo
Agencia concernida:	Departamento de Hacienda/ Centro de Servicios al Conductor (CESCO)

Sinopsis:

El ciudadano acudió al Departamento de Hacienda para acogerse a la amnistía de Pago de Multas de Tránsito y para realizar plan de pagos relacionado. Le indicaron que, en el documento presentado, Real ID, no aparecía su número de seguro social, porque fue sustituido por el número de pasaporte. Al no estar el número de seguro social en el documento impreso, no podían entrar la transacción al sistema de Hacienda para realizar pagos ni el plan de pago. Ciudadano había acudido a varias oficinas de agencia CESCO, Hacienda e incluso Banco Popular en Ponce y Caguas y la Oficina Central en Hato Rey sin poder resolver su situación. La fecha para poder acogerse al beneficio de amnistía y renovar su licencia también estaba próxima a expirar

Acción tomada por el Ombudsman:

Se realizaron gestiones en el Departamento de Hacienda y CESCO para lograr que personal de Hacienda arreglara su sistema y permitiera entrar la información con el ID Card para poder procesar el Plan de Pago. En este caso tuvimos el agravante de que el ciudadano afectado no podía renovar su licencia vencida y que la Amnistía también estaba a punto de vencer. Luego de nuestra intervención se realizó el cobro de multas anteriores, se pudo generar el Plan de Pago bajo el Incentivo de Pago de Multas y el ciudadano pudo renovar su licencia.

VII. Número de caso: HUM-20-00561

Reclamo: Ayuda para salir del maltrato físico y emocional

Derecho vulnerado: Derechos de Mujer

Fecha: 15 de agosto de 2019

Personas afectadas: Núcleo familiar

Agencias concernidas: Oficina de la Procuradora de la Mujer

Sinopsis:

Se recibe a este hombre residente del Municipio de Las Piedras preocupado ante la situación que confronta su sobrina de 30 años y el núcleo familiar de esta ante las constantes amenazas de su pareja. La mujer, luego del paso del Huracán María a través de internet conoce a un caballero y al cabo de seis (6) meses de relación deciden vivir juntos. Comienza un patrón de maltrato físico y emocional para ella y todo el núcleo familiar. La joven se le privo de su libertad, fue golpeada y amenazada de muerte.

Acción tomada por el Ombudsman:

Se procedió a realizar llamada a la Oficina de la Procuradora de las Mujeres, el caballero fue atendido y orientado por la especialista en trabajo social. Fue provisto de herramientas valiosas para poder ayudar a su familia a salir de la situación.

VII. Número de caso: HUM-20-00589

Reclamo: Resultado de autopsia

Derecho vulnerado: Derecho Administrados de Transparencia

Fecha: 16 de agosto de 2019

Personas afectadas: Caballero residente del Municipio de Juncos

Agencias concernidas: Negociado de Ciencias Forenses

Sinopsis:

Indica haber solicitado hace dos años el resultado de patología y autopsia de su hermano fallecido en el verano del 2017. Documentación requerida para propósitos legales.

Acción tomada por el Ombudsman:

A pesar de las situaciones presupuestarias de la agencia y el extenso proceso en algunos casos, se produjo el resultado de autopsia y demás patología solicitada.

VIII. Número de caso: HUM-20-01029

Reclamo: Se repare la vía de rodaje

Derecho Vulnerado: Derecho Social de Vivienda

Fecha: 30 de octubre de 2019

Ciudadanos afectados: Residentes y personas que transitan por la Carr 901 del Municipio de Yabucoa

Agencia concernida: Departamento Transportación y Obras Públicas

Sinopsis:

Por iniciativa propia se refirió el estado pésimo que se encuentra la vía de rodaje de la Carretera 901 que conduce al Barrio Camino Nuevo en Yabucoa.

Acción tomada por el Ombudsman:

Se interpeló a la agencia mediante Requerimiento de Información por iniciativa propia. La agencia informó que los trabajos de reparación a esta carretera fueron completados en su totalidad mediante una inversión de \$3,189.977 bajo el Proyecto Abriendo Caminos.

IX. Número de caso:	MAY-20-00491, MAY-20-00494
Reclamo:	Libre acceso a la vía pública
Derecho vulnerado:	Derecho social de Vivienda
Fecha:	13 de agosto de 2019
Personas afectadas:	Todo usuario residente del pueblo de Mayagüez y áreas limítrofes
Agencia(s) concernidas:	Autoridad de Energía Eléctrica (AEE), Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), Negociado de la Policía de Puerto Rico (NPPR) y Comisión de Seguridad en el tránsito.

Sinopsis:

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. Basado en lo anterior, se le peticiona la INTERVENCION INMEDIATA del Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) y la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) en aras de que se realicen de forma concluyente los trabajos que sean necesarios y requeridos en el sistema soterrado de la Autoridad, con el fin INMEDIATO de que se remueva del área las barreras de hormigón que impiden, obstruyen y dificultan el libre flujo vehicular y/o movimiento de transeúntes en la Avenida González Clemente 120 en Mayagüez (Desvío Oeste). Corresponde señalar que, el área se observa abandonada, con falta de seguridad, rotulación e iluminación, situación que acrecientan las posibilidades de que ocurran accidentes lamentables en el

área. Otro aspecto a tener en cuenta es la autorización por parte de autoridad competente, entiéndase el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) en la concesión del permiso y/o concesión a realizar dicha práctica, y que la misma se haya extendido por tan largo tiempo (más de un año); poniendo en riesgo inminente el bienestar y seguridad de la ciudadanía.



Luego la intervención la AEE completo trabajos en el área, relacionados con la construcción y fijación de las puertas de tola que protegen su infraestructura y DTOP removi6 parapetos que impedían el acceso a dos (2) de los carriles destinados al tránsito vehicular.



X. Número de caso: MAY-20-00270

Reclamo: Enderezar postes inclinados

Derecho vulnerado: Derecho Social de Vivienda

Fecha: 22 de julio de 2019

Personas afectadas: Residentes de la urbanización

Agencia concernida: Autoridad de Energía Eléctrica

Sinopsis:

El 10 de febrero de 2020, vía mensaje de texto, se le refirió, fotos de un caso frente al Complejo Deportivo de Juana Díaz, carretera 510, donde hacía falta reemplazar tapa de alcantarillado ubicado en el lugar, el que representaba riesgo para las personas que transitaban por dicha carretera.

Acción tomada por el Ombudsman:

Se refirió el caso como Orientación y al siguiente día, la funcionaria de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados envió fotos como evidencia de la reparación realizada.



XII.Número de caso: SJU-20-00058

Reclamo: Omisión de ajuste mandatorio de pensión alimentaria, previo a pago reembolso de sobrante retroactivo y desembolso de pensión

Derecho Vulnerado: Derecho Social de Familia

Fecha: 8 de julio de 2019

Persona afectada: Mujer jefa de familia

Agencia concernida: Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

Sinopsis:

Desde el mes de diciembre 2016, la ciudadana no estaba recibiendo los pagos por concepto de la pensión para el sustento sus hijos menores. El último pago recibido del Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas, (TANF), como ingreso suplementario para el sustento de sus hijos. Efectivo enero 2017, había sido emitida la determinación de cancelación de esta ayuda. El padre de los menores había comenzado a trabajar y a pagar su pensión según lo acordado. La agencia procedió a retenerle el dinero recibido por ella del TANF hasta completar para un total de \$2,078.00. colocando a la familia en un estado precario para su sustento. La agencia acordó enviar \$50.00 mensuales hasta cobrar la deuda. Ya cubierta la deuda en su totalidad, aun la ASUME no tramitaba la cancelación de las deducciones en sistema, ni le había reembolsado el dinero retenido en exceso, .de la pensión

Acción tomada por el Ombudsman:

Se emitió señalamiento por la dilación en el proceso administrativo para suplir la necesidad económica de la familia por la revictimizándose a los menores y provocándoles carencias innecesarias. La ASUME procedió al descargue de su poder público, tramitó los ajustes, se produjo el cierre de la cuenta en el TANF, se procedió al pago de la pensión adeudada y emitió el pago de \$2,495.00, el 22 de agosto de 2019 por concepto del desembolso indebido a favor de la ciudadana.

XIII. Número de Caso: SJU-20-02443

Reclamo: Reembolso de Aportaciones

Derecho vulnerado: Derecho Laboral - Trabajo

Fecha: 16 de febrero de 2020

Ciudadana afectada: Maestra Retirada

Agencia: Sistema de Retiro de Maestro

Sinopsis:

Expone la ciudadana que, desde el 20 de diciembre de 2018, está solicitando el reembolso de aportaciones al Sistema de Retiro de Maestro.

Acción tomada por el Ombudsman:

Se procedió a radicar el requerimiento de información a la Agencia. Luego de varios seguimientos, se resolvió la situación con una cuantía de \$87,649.30.

XIV. Número de caso: SJU-19-04328

Reclamo: Ayuda para su vecina quien vivía en condiciones inhumanas

Derecho vulnerado: Derecho Colectivo de Edad Avanzada

Fecha: 15 de mayo de 2019

Persona afectada: Mujer de edad avanzada

Agencias concernidas: Administración de Familias y Niños, Municipio de Guaynabo

Sinopsis:

Dos hermanas vivían en la Urbanización Villa Ávila del Municipio de Guaynabo. El 8 de abril de 2019, la hermana 1 permite a vecinos a entrar por primera vez a la residencia porque la hermana 2 no se despertaba. Al entrar

observaron las condiciones infrahumanas en las que vivían las hermanas sin servicio básico de energía eléctrica, fuerte mal olor debido a la presencia de alrededor de 25 gatos vivos y ventanas clausuradas. Al llegar a uno de los cuartos encontraron el cadáver de la hermana 2 entre varios gatos muertos por lo cual procedieron a llamar al 911. Luego de un tiempo en espera llegaron los agentes de la Policía Municipal de Guaynabo, paramédicos de Emergencias Médicas y personal del Instituto de Ciencias Forenses quienes realizaron el levantamiento del cadáver. Ninguna de las agencias al ver las condiciones de la residencia y la vestimenta de la hermana sobreviviente refirió el caso Emergencias Sociales quedando la envejeciente sola en el lugar. Con el paso de los días el reclamante sintió la necesidad de buscar ayuda para la hermana 1 y radica referido en Emergencias Sociales según fue orientado. Al observar dilación en el proceso se comunica a la Oficina del Ombudsman.

Acción tomada por el Ombudsman:

Se refirió el caso a la Administración de Familias y Niños por la dilación en atender un referido de emergencia. También el caso es referido al municipio de Guaynabo para atención de la envejeciente y reportando la inacción de los agentes en referir el caso al Departamento de la Familia por las condiciones infrahumanas encontradas en la residencia. Luego de muchos seguimientos y de un largo proceso administrativo en el Tribunal de Guaynabo el 18 de octubre de 2019 la hermana 1 fue ubicada un Hogar.

INFORME DE CASOS RECIBIDOS 2019-2020

AGENCIAS	TOTAL
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	11
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	15
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	1
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	96
Administración de Familias y Niños	158
Administración de Rehabilitación Vocacional	75
Administración de Recursos Naturales	1
Administración de Seguros de Salud	13
Administración de Servicios Generales	2
Administración de Tribunales	10
Administración de Vivienda Pública	60
Administración de Servicios Generales	2
Administración para el Sustento de Menores	111
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	168
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	8
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	7
AT&T	19
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,069
Autoridad de Carreteras y Transportación	12

Continuación	
AGENCIAS	TOTAL
Autoridad de Energía Eléctrica	3,882
Autoridad de Puertos	1
Autoridad de Tierras	2
Autoridad Metropolitana de Autobuses	4
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	3
Autoridad de Transporte Marítimo	4
Centro de Recaudaciones de Ingresos Municipales ¹	101
Centro Comprensivo de Cáncer	4
Comisión Apelativa del Servicio Público	8
Comisión Estatal de Elecciones	2
Comisión de Derechos Civiles	2
Comisión Industrial	91
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	2
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)	1
Comisión para Seguridad en el Tránsito	1
Compañía de Turismo	8
Consejo de Educación de Puerto Rico	1

Continuación	
AGENCIAS	TOTAL
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	197
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	2
Defensoría de las Personas con Impedimentos	5
Departamento de Agricultura	3
Departamento de Asuntos del Consumidor	76
Departamento de Corrección y Rehabilitación	67
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	3
Departamento de Educación	139
Departamento de Estado	16
Departamento de Hacienda	716
Departamento de Justicia	9
Departamento de la Familia	40
Departamento de la Vivienda	60
Departamento de Recreación y Deportes	3
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	16
Departamento de Salud	70
Departamento de Traspotación y Obras Públicas	146
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	52
Entidad Privada	291
Gobierno Federal	67

Continuación	
AGENCIAS	TOTAL
Junta de Calidad Ambiental	18
Junta de Planificación	29
Junta de Síndicos de la Administración de los Sistemas de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	19
Liberty	84
Lotería de Puerto Rico	1
Lotería Electrónica	1
Municipios	229
Negociado de Ciencias Forenses de Puerto Rico	11
Negociado de Investigaciones Especiales	1
Negociado de la Policía de Puerto Rico	154
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	6
Negociado de Transporte Otros Servicios Públicos	6
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	9
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	14
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	10
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	6
Oficina de Gerencia y Presupuesto	6
Oficina del Comisionado de Seguros	22

Continuación	
AGENCIAS	TOTAL
Oficina de Gerencia y Permisos	38
Oficina del Gobernadora	3
Oficina Principal Ejecutivo de Informática	1
Oficina del Procurador del Paciente	30
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	61
Oficina del Procurador del Veterano	2
Oficina de la Procuradora de la Mujer	3
Oficina para el Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	1
Otros	1,250
Programa de Salud Ambiental	19
Rama Judicial	27
Rama Legislativa	26
Registro de la Propiedad	4
Registro Demográfico	11
Salud Correccional	1
Sistema de Registro de Maestros	75
Telefónica de Puerto Rico	178
Universidad de Puerto Rico	5
Vivienda Pública Privatizada	2
Totales	12,291

AGENCIAS CON MÁS RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2019-2020

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	174	43	38	74	192	107	88	72	21	809
2	Departamento de Educación	2	3	1	5	18	8	29	38	200	304
3	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	64	11	11	19	50	22	40	29	11	257
4	Negociado de la Policía de Puerto Rico	14	3	2	4	15	9	28	22	141	238
5	Administración Familias y Niños	11	2	2	5	11	8	13	35	12	99
6	Departamento de Transportación y Obras Públicas	4	2	1	0	5	4	5	5	13	39
7	Departamento de Corrección y Rehabilitación	5	0	0	5	3	2	5	7	12	39
8	Departamento de la Vivienda	2	1	1	1	4	4	2	10	10	35
9	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	11	1	3	4	7	0	2	0	0	28
10	Junta de Planificación	2	1	0	2	8	3	10	1	0	27

AGENCIAS CON MÁS RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2019-2020

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	354	111	115	151	225	84	84	52	1	1,177
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	277	62	42	60	67	36	35	25	5	609
3	Negociado de la Policía de Puerto Rico	19	6	7	8	33	13	23	26	152	287
4	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	49	22	10	15	15	3	4	0	0	118
5	Departamento de Educación	5	5	3	6	9	8	26	7	45	114
6	Administración de los Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y Judicatura	42	3	4	9	9	2	1	0	0	70
7	Administración de Familias y Niños	12	4	2	4	9	5	11	6	6	59
8	Comisión Industrial	42	3	2	6	2	1	1	0	0	57
9	Departamento de Corrección y Rehabilitación	8	1	3	0	8	16	3	9	8	56
10	Departamento de Transportación y Obras Públicas	20	4	4	4	4	1	6	1	4	48

**DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NUMERO
DE CASOS RECIBIDOS**

AÑO FISCAL 2019-2020

AGENCIAS		RECLAMACIONES
1	Autoridad de Energía Eléctrica	3,882
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,069
3	Departamento de Hacienda	716
4	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	197
5	Administración de los Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y Judicatura	168
6	Administración de Familias y Niños	158
7	Negociado de la Policía de Puerto Rico	154
8	Departamento de Transportación y Obras Públicas	146
9	Departamento de Educación	139
10	Administración para el Sustento de Menores	111

Tabla de Casos por Derechos y Figuras

Derechos		Figuras	Total
Básicos			
	1	Dignidad	2
	2	Igualdad	0
TOTAL			2
Individuales			
	3	Vida	59
	4	Integridad	3
	5	Honor	0
	6	Intimidad	1
	7	Desplazamiento	3
	8	Pensamiento	0
TOTAL			66
Participación			
	9	Comunicación	138
	10	Reunión	0
	11	Asociación	0
	12	Participación	0
TOTAL			138
Económicos			
	13	Propiedad	442
	14	Empresa	79
TOTAL			521
Laborales			
	15	Trabajo	515
	16	Sindicación	0
TOTAL			515
Sociales			
	17	Educación	18
	18	Cultura	1
	19	Salud	96
	20	Vivienda	7,122
	21	Medio Ambiente	92
	22	Familia	129
	23	Consumo	101
TOTAL			7,559
Colectivo			
	24	Menores	11
	25	Tercera Edad	657
	26	Discapacitados	63
	27	Reclusos	11
TOTAL			742
Administrados			
	28	Transparencia	928
	29	Procedimiento	1,460
	30	Eficacia	358
TOTAL			2,746
Mujer			
	31	Mujer	2
TOTAL			2
Total de Casos Recibidos			12,291

Procuraduría de Pequeños Negocios

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

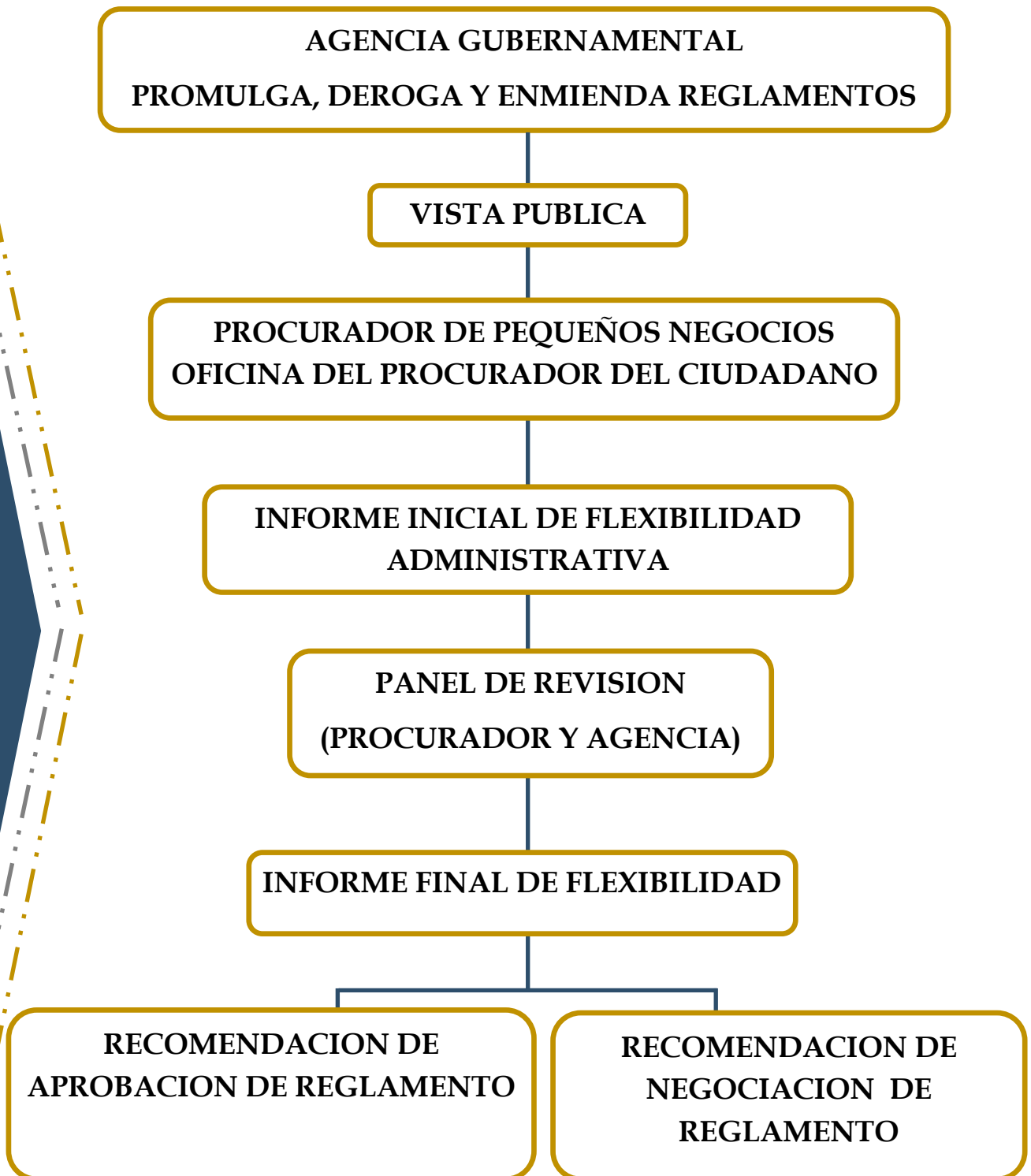


Tabla de Reglamentos Evaluados

Número de Caso	Nombre	Agencia	Número de Ley
NEG-20-00001	Reglamento de Comerciante Autorizado, Programa WIC de Puerto Rico del Departamento de la Familia	Departamento de Salud	Ley Núm. 81-1912, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00002	Reglamento de la Administración de Servicios de Salud Mental y contra la Adicción (ASSMCA)	Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)	Ley Núm. 67-1993, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00003	Reglamento para imponer cargos por servicios por solicitudes sometidas al Depto. Hacienda	Departamento de Hacienda	Ley Núm. 5833-1998, Ley Núm. 9029-2018 y Ley 38-2017 según enmendada
NEG-20-00004	Análisis de Flexibilidad Final del Reglamento de Hacienda para la derogación de reglamentación que esta en desuso o que resulta obsoleta (Cont. NEG-19-00021)	Departamento de Hacienda	Ley Núm. 26-1978, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00005	Reglamento de Departamento de Salud para Construcción y Licenciamiento de Hospitales	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Ley Núm. 81-1912, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00006	Reglamento Conjunto de Departamento de Hacienda/ DTOP para Pago de Incentivo Acelerado Acorde a la Ley 134-2019	Departamento de Salud	Ley 134-2019, Según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00007	Reglamento Único de AAFAF Para Evaluación y Disposición de Bienes Inmuebles de la Rama Ejecutiva del Gobierno	Otros	Ley Núm. 26-2017, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00008	Reglamento de DTRH para Regir la Ley 83-2019, "Ley de Licencia Especial para Empleados con Situaciones de Violencia Doméstica o de Género, Maltrato de Menores, Hostigamiento Sexual en el Empleo, Agresión Sexual, Actos Lascivos en su Modalidad Grave	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	Ley Núm. 83-2019, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada

Continuación

Número de Caso	Nombre	Agencia	Número de Ley
NEG-20-00009	Reglamento para Administrar El Programa de Equidad Salarial del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	Ley Núm. 16-2017, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00010	Reglamento para regir el Programa de Mercados Institucionales de la Administración para el Desarrollo de Industrias Agropecuarias del Departamento de Agricultura	Departamento de Agricultura	Ley Núm. 14-2008, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00011	Reglamento para el Registro de Marca de Certificación de Café Especializado "Specialty" del Departamento de Agricultura	Departamento de Agricultura	Ley 4-2010, según enmendada
NEG-20-00012	Reglamento para el Registro de Marca de Certificación de Café Premium del Departamento de Agricultura	Departamento de Agricultura	Ley 4-2010, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00013	Enmienda a Reglamento 9119 de DTOP sobre Requisitos de Permiso de Certificación, Expedición, Uso y Cancelación del Permiso de Estacionamiento en Forma de Rótulo Removible para Personas con Impedimentos Físicos	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Ley 22-2000, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00014	Reglamento de Prácticas Comerciales de DACO	Departamento de Asuntos del Consumidor	Ley 228-1942, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00015	Código de Reglamentos del Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos (Fase II)	Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	Ley 211-2018, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00016	Reglamento de DTOP para Establecer Normas y Requisitos para la Tarjeta de Identificación, Cert. de Lic. Conducir, Endoso para Conducir Motoras y Endoso Especial para Transportar Materiales Peligrosos	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Ley 22-2000, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada

Continuación

Número de Caso	Nombre	Agencia	Número de Ley
NEG-20-00017	Reglamento del Secretario de Salud para Beneficios de Farmacia	Departamento de Salud	Ley 82-2019, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00018	Reglamento de Turismo para la Expedición, Manejo, y Fiscalización de Licencia de Máquinas de Juegos de Azar en Ruta	Compañía de Turismo	Ley 10-1970, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00019	Reglamento de Turismo para la Fiscalización Operación en Interconexión de Máquinas de Juego de Azar en Ruta	Compañía de Turismo	Ley 10-1970, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada
NEG-20-00020	Reglamento de DACO para el Cumplimiento de Garantías de Generadores Eléctricos	Departamento de Asuntos del Consumidor	Ley 228-1942, según enmendada y Ley 38-2017, según enmendada



Ombudsman Contigo

Ombudsman se opone al aumento en la factura de la AEE

Solicitó mayor eficiencia antes que penalizar al abonado

“No se sostiene, no procede y no puede hacerse al ciudadano responsable de la falta de cuidado administrativo. Era lógico anticipar esta fluctuación. No se prepararon y ahora se pretende que el ciudadano costee esa falta de control administrativo. La rechazamos categóricamente”, aseveró García Feliciano.

Aumenta el rechazo al alza en la tarifa de Energía Eléctrica en Puerto Rico

La Gobernadora Wanda Vázquez y el Ombudsman se opusieron al aumento del kilovatio en la tarifa de la Autoridad de Energía Eléctrica. El aumento entraría en vigor durante el último trimestre del año.

[POR:UNIVISION](#)

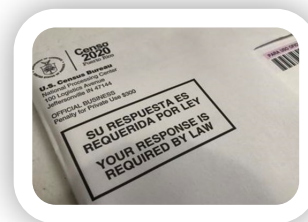
23 SEP 2020 – 02:37 PM EDT

Mientras tanto el ombudsman de Puerto Rico, Edwin García Feliciano, rechazó tajantemente que la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) solicite un aumento en la factura de luz que impacte el bolsillo de la ciudadanía, seriamente agobiada por una serie de desastres naturales y la pandemia de Covid-19 y solicitó, en cambio, mayor eficiencia antes que penalizar al abonado.

Preocupado el Ombudsman por lentitud ciudadana en llenar el Censo 2020

NotiUno.com

Aug 23, 2020 Updated Aug 24, 2020



“El censo es el vehículo principal que toma en cuenta el gobierno federal a la hora de asignar prioridades fiscales y asignaciones de fondos. En un país que ha sufrido el embate de un huracán catastrófico, una actividad sísmica sin precedentes y un ‘lockdown’ por el Covid, la limitación en el acceso a los fondos federales traería un golpe devastador para todo el pueblo”, aseguró el Procurador del Ciudadano.

Breaking News:



Nacionales

August 27, 2020

Ombudsman Pide Unión De Voluntades Para Defender La Democracia En El Proceso Eleccionario

“Mi llamado es a que todo el liderato político de Puerto Rico, se una de manera concertada, en una sola voz, para despejar cualquier duda sobre la capacidad de celebrar las elecciones, de que sus resultados serán transparentes y válidos, como poner fin a todos los cuestionamientos que crean incertidumbre sobre la integridad de la democracia puertorriqueña”, reclamó.



Septiembre 23, 2020

Opuesto el Ombudsman al alza en la AEE;
estará atento al crédito abonados en AAA

Ombudsman exige trato de excelencia para los ciudadanos en las agencias públicas

“Me preocupa que todavía haya personas que no han recibido el pago del PUA”, expresó Edwin García.



“El COVID ha alterado los procesos, pero no los derechos de la ciudadanía. Sus reclamos deben y serán atendidos siguiendo las normas y procedimientos establecidos en los reglamentos vigentes, que, en todo momento, asisten al ciudadano para reclamar y sostener sus derechos”, sostuvo.

OMBUDSMAN APOYA DEMANDA DE CLASE CONTRA EXCLUSIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD DE INGRESO SUPLEMENTARIO (SSI)

El Procurador del Ciudadano envió cartas a funcionarios federales para que ayuden a permitir que ciudadanos de Puerto Rico soliciten el beneficio

martes, 27 de octubre de 2020 - 2:16 p.m.

Por ELNUEVODIA.COM



“García Feliciano alertó a la ciudadanía a incluir en sus preparativos de emergencia, conservar y proteger la documentación vital y necesaria sobre reclamaciones en proceso ante agencias públicas”.

Ombudsman confía en que la solidaridad del boricua sea el arma más efectiva para combatir el COVID-19

Edwin García Feliciano dijo que cada ciudadano tiene la responsabilidad de educar con su comportamiento personal.

(Vanessa Serra Diaz)
Por Primera Hora

13 de septiembre de 2020 • 4:23pm

“Este es un proceso que requiere madurez de todos. De cada uno de nosotros depende que no haya que regresar a medidas extremas de *lockdown*, confinamiento y toque de queda. Está en nuestras manos ciudadanas promover el cumplimiento de normas que protegen nuestra vida personal y colectiva”, aseguró.

Reclama atención del Gobierno a reclamos

“La credibilidad de todas las agencias está en entredicho”, afirma el Ombudsman

Ayeza Díaz Rolón, EL VOCERO

17/10/2020

“Si bien es cierto que el gobierno federal le ha asignado cerca de \$10,500 millones para la infraestructura eléctrica, no es menos cierto que cuando uno tiene un foco sin instalar frente a su casa esa credibilidad se sigue afectando”, expresó.

Departamento del Trabajo / CENSO 2020

El año 2020 fue uno de muchos retos, particularmente, ante la experiencia de la Pandemia del Covid-19 contemporánea a la llegada del actual Procurador, Hon. Edwin Garcia Feliciano. A penas unas dos semanas en el cargo, se decreta el cierre generalizado en la Isla para lidiar con el despunte de casos sobre la pandemia. Inmediatamente, el Ombudsman inicia un proceso creativo para poder seguir brindando sus servicios y asegurarse, principalmente en dichos momentos de necesidades ciudadanas específicas, la eficiente administración gubernamental. Ante el llamado a trabajar de algunos funcionarios, solamente a aquellos en funciones esenciales, el servicio gubernamental a los ciudadanos en todas sus fases fue afectado. Agravó la situación, la demanda de ciertos servicios que eran de esperarse se disparase, como resultado de la pandemia.

Uno de esos servicios gubernamentales que registraron un aumento vertiginoso fue el beneficio de desempleo. El Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (DTRH), encargado de evaluar y autorizar dicho beneficio, se vio abacorado con la avalancha de solicitudes que le sobrevinieron ante la disminución significativa de empleo en muchos sectores laborales. A tales efectos, nuestra Oficina se puso en acción y logramos acercamientos y comunicación con la pasada Secretaria del DTRH y con el Secretario subsiguiente, en aras de la atención y agilización de los reclamos de una gran cantidad de la población que se encontraba afectado por la limitación de trabajo ante el cierre o disminución de operaciones.

Estas conversaciones con dichos directivos no solamente quedaron en comunicaciones telefónicas o escritas, sino que también levantamos nuestros reclamos de diligencia y eficiencia en el trámite de las solicitudes, plasmándolas

también en prensa, escrita y radial. De igual manera, sostuvimos reunión con la Gobernadora, Hon. Wanda Vázquez Garced, en la cual, le reiteramos nuestra posición sobre las acciones en la agencia antes mencionada.

Posteriormente, pudimos ver una mejoría en el trámite de estos reclamos. Sin embargo, aun entendemos que el DTRH, por la importancia que reviste el servicio que ofrecen en el escenario presentado, podría realizar una mejor gestión. Cabe señalar que la comunicación directa llegó al punto de que el Ombudsman pusiera a la disposición de ambos directivos de la agencia, nuestros recursos y personal en cualquier capacidad que entendiesen, para ayudar a gestionar las solicitudes atrasadas y las que iban llegando día tras día. Dicha disposición y relación de cooperación en beneficio de nuestra población en general y de los solicitantes de esta asistencia económica continúa aun, al día de la publicación de este informe.

Por otro lado, ante el establecimiento de un tipo de trabajo remoto de nuestro personal, el Ombudsman aprovechó y, ante el reconocimiento de la importancia de la contabilidad de nuestros residentes locales para la asignación de recursos federales, económicos y de otra índole, nos dimos a la tarea de intentar firmar acuerdo colaborativo con el CENSO 2020 para ayudar en la motivación de la participación ciudadana en el mismo. Lamentablemente, el mismo no pudo ser concretizado ante objeciones de la administración regional en los Estados Unidos. Sin embargo, ello no nos desanimó, ya que entendíamos de la importancia que esto conllevaba, y realizamos la labor de promoción, exhortación de participación y seguimiento a la participación ciudadana en el censo mediante llamadas telefónicas de nuestro personal, utilizando nuestra base de datos de casos atendidos.

En estas comunicaciones directas con los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios, se le orientaba sobre la importancia del Censo 2020 y las

implicaciones en Puerto Rico de un conteo certero sobre temas tan importantes como la educación, la infraestructura, y la eficiencia y agilidad en el gobierno. Para ello, establecimos un grupo de trabajo consistente de investigadores, asistentes, ayudantes y hasta el propio Procurador.

Mediante esta iniciativa logramos contactar una gran cantidad de la población. Intentamos comunicarnos con aproximadamente 115,000 contactos de nuestra base de datos, alcanzando llevar el mensaje a 11,792 familias. De asociarse 4 personas a dichos contactos, hablamos de alrededor de 50,000 impactados. Cabe señalar que también, en respuesta a nuestra iniciativa, varias agencias como la Junta de Planificación, y varias municipalidades, emularon nuestras acciones logrando un mayor impacto.

Entendemos que nuestra gestión fue una de impacto colaborativo junto con los medios de comunicación, agencias de gobierno local y estatal, ayudando a elevar el porcentaje de participación general. Dicho porcentaje se registraba en términos generales en la Isla a un 13% al inicio de nuestra intervención, subiendo hasta un 40% aproximado al finalizar la misma.

La Oficina del Ombudsman ha estado, y sigue estando, comprometida para que el ciudadano obtenga justicia de cualquier decisión u acción contraria a reglamento, legislación o política pública gubernamental. Sin embargo, también estamos comprometidos con el gobierno estatal, en propiciar que haya una cultura de excelencia en el servicio que el gobierno ha perdido frente a los ciudadanos durante las últimas décadas. Dicha credibilidad se logra ganando la confianza cuando el servicio, las acciones y los resultados de los entes administrativos sean empáticos, equitativos y consistentes. El Ombudsman se mantendrá vigilante para que esto suceda.



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Informe Anual

2019-2020