



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico



INFORME ANUAL

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

Hon. Edwin García Feliciano
Ombudsman

2023



Somos Tu Voz.



OFICINA DEL
OMBUDSMAN

INFORME ANUAL

AÑO FISCAL
2022-2023



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN INFORME ANUAL AÑO FISCAL 2022-2023	2
MENSAJE DEL PROCURADOR	4
RESUMEN EJECUTIVO	6
LEGISLACIÓN EVALUADA	9
OFICINAS REGIONALES	19
PROYECTO PLAN DE ACCION INMEDIATA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES (PAISSBE)	64
PROCURADURÍAS DE PEQUEÑOS NEGOCIOS	71
PROCURADURÍA DE TRASPORTE PÚBLICO	79
PROCURADURIA SISTEMA SEGURIDAD BANCO DE INFORMACIÓN GOBIERNO (PESSBIG)	88
INCIATIVAS DEL OMBUDSMAN	93
DESDE SU ESCRITORIO	104
INFORME DE DATOS ESTADÍSTICOS	131
EQUIPO DE TRABAJO OMBUDSMAN	164
OFICINAS OMBUDSMAN	167

MENSAJE DEL PROCURADOR

Hon. Edwin García Feliciano
Ombudsman



Durante el año fiscal 2022-2023, la labor de la OPC fue una de múltiples actividades, en donde no solamente se atendieron los asuntos tradicionales, sino también, otros que son de vital importancia, para atender de una manera responsable, lo que son las funciones cabales de esta Oficina, desde la perspectiva de la ciudadanía. En ánimo de que podamos hacer visible el trabajo que realizamos, la ley que nos creó exige que preparemos un informe anual, donde ilustremos el mismo. Veamos.

La OPC fue creada mediante la Ley 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, para atender los reclamos que, directamente, le hace la ciudadanía a la misma, así como atender las orientaciones y coordinaciones que nos solicitan. Usualmente, esto ocurre cuando el ciudadano(a) acude a una agencia de gobierno, en busca de que le atiendan alguna situación que le aqueja y nada ocurre. Es importante hacer constar que esto puede ocurrir con cualquiera de las más de 125 agencias estatales, sobre las que esta Oficina tiene jurisdicción, cuando así lo entienda el peticionario(a) y, siempre luego de haber agotado los remedios administrativos, con algunas raras excepciones, que usualmente tendrían que ver con la salud o seguridad de alguien.



Durante el año fiscal antes mencionado, la OPC intervino en más de 23 mil casos, que es lo mismo que decir que más de 23 mil personas se acercaron a nosotros, para que fuéramos su voz ante una o más agencias de gobierno que, como mínimo, les escuchara y atendiera su planteamiento. Ese número es significativo, si consideramos que lo manejan solo 58 empleados, que es el total de empleados de la OPC.

Por otro lado, la función de esta Oficina no se limitó a atender esos casos, sino que, también, amplió su campo de acción a otros escenarios, que de una u otra manera, afectan, directa o indirectamente, a la ciudadanía. Así podemos hacer mención de las múltiples consultas que nos hizo la Asamblea Legislativa y la Fortaleza, sobre proyectos que estaban bajo su consideración. De igual manera, las coordinaciones con la Oficina de la Procuradora del Paciente, el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, la AAA, la Administración de Corrección y Rehabilitación, y otras muchas agencias, que mencionaremos más adelante.

Una de las áreas más importantes en las que ha incursionado la OPC, lo ha sido el de las investigaciones, esto enmarcado dentro de nuestro Plan Estratégico. En este renglón podemos hacer referencia a las siguientes: Investigación Especial Sobre Neumáticos; Investigación Especial Sobre los Refugios; Investigación Especial Sobre Regreso a la Escuela; Investigación Especial Sobre Hidrantes; Investigación Especial Sobre Servicio de Lanchas a Vieques y Culebra, la Intervención Especial Sobre Ambulancias en Centro Médico y la Intervención Sobre la Concesión de Becas en la U.P.R. En cada una de ellas se pretende indagar sobre el servicio prestado a la ciudadanía y cómo puede mejorarse el mismo. El proceso investigativo y las conclusiones de aquellas investigaciones realizadas, nos llevan a coordinar reuniones con los funcionarios responsables de las agencias a quienes concierna el asunto. Esto se hace con el propósito de que puedan corregir los señalamientos que se le notifican. Entre los funcionarios con los que hemos coordinado este tipo de reuniones, podemos mencionar a la Secretaria del Departamento de Corrección, a la del Departamento de Educación, al Presidente de la Junta de Planificación, al Secretario de la Vivienda, al Director Ejecutivo de la Oficina para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres, la Gerente de la Oficina para el Mejoramiento de Escuelas, la Secretaria del DTOP, el Director Ejecutivo de la Autoridad de Carreteras, y otros muchos funcionarios con los que hemos tenido la oportunidad de discutir nuestros hallazgos y hacerles sugerencias sobre el particular.

Pero, nuestra gestión no termina ahí. Durante el pasado año fiscal asistimos a ferias de servicios, vistas oculares, reuniones con alcaldes(as), simposios, conferencias internacionales y otras actividades, en donde se discutieron asuntos de interés general para nuestra población y la población iberoamericana.

La defensa de los derechos humanos, civiles, políticos y de toda naturaleza es una responsabilidad que atendemos con mucho respeto, pues nuestra encomienda es ser la voz de la ciudadanía ante las agencias de la Rama Ejecutiva. Somos Tu Voz, no es un eslogan más; es nuestro compromiso con toda nuestra población, pero muy en especial con aquellos que las agencias han puesto en su lista de olvidados, como si no fueran parte de nuestra sociedad; como si fueran invisibles; como si con ellos el equipo gobernante no tuviera ninguna responsabilidad. Es por ellos, entre otras cosas que luchamos día a día, con un presupuesto raquítrico, sin oficinas adecuadas, y sin el personal suficiente. En fin, ese es y será nuestro compromiso y queremos que lo tengas claro: Somos Tu Voz.

VISIÓN

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.

MISIÓN

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, los procedimientos aprobados y la política pública, así como el sentido común.

VALORES DEL OMBUDSMAN DE PUERTO RICO

PRAGMÁTICOS

- Servicio
- Profesionalismo
- Objetividad
- Disciplina
- Compromiso
- Responsabilidad
- Eficiencia

DESARROLLO

- Sensibilidad
- Empatía
- Colaboración
- Comunicación
- Cooperación
- Entusiasmo
- Confianza
- Cumplimiento
- Proactividad (dinamismo)

RESUMEN EJECUTIVO





BASE LEGAL

“No se aprobará ley alguna que restrinja la libertad de palabra o de prensa o el derecho del pueblo de reunirse en asamblea pacífica y pedir del gobierno la reparación de agravios”. Así reza el Artículo II, Sección 4, de la Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico. Enmarcada en este derecho constitucional que le otorga al ciudadano la potestad de que se reparen los agravios que reciba del Gobierno, se firma la Ley 134 del 30 de junio 1977, según enmendada. Esta pieza legislativa de avanzada crea la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico y la autoriza a ejercer todos los poderes inherentes al cargo.

Para cumplir cabalmente con la encomienda de defender los derechos del ciudadano, según el Profesor Lcdo. Ramón Antonio Guzmán, el “Ombudsman” se creó con el fin de contar con un organismo gubernamental con los poderes necesarios para mantener el “Estado de derecho” establecido en la Constitución. En ésta se proclama, como postulado inalterable, que la soberanía reside en el pueblo y, en consecuencia, el Gobierno es un servidor que tiene la obligación de rendir cuentas al verdadero soberano. Dicho de otro modo, la Oficina del Ombudsman, es el mecanismo creado por la Legislatura, que constituye un apéndice de ella, para obligar a la Rama Ejecutiva, a rendir cuentas de todos sus actos a los ciudadanos a través del “Ombudsman” y sus Procuradurías Especializadas.

JURISDICCIÓN

La jurisdicción de la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico alcanza a todas las agencias gubernamentales, las cuales pueden ser intervenidas a los fines de revisar los procesos que estas utilizan para la prestación de servicios a la ciudadanía. El desempeño de esta labor incluye las siguientes responsabilidades:

1. Investigar los procedimientos internos que llevan a cabo cualquier agencia adscrita a la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, atentos(as), que dicho proceso se realice conforme a lo que dispone la ley y los reglamentos vigentes.
2. Investigar cualquier acto administrativo que aparente:
 - a. ser contrario a la ley o a los reglamentos;
 - b. ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio;
 - c. estar basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevante
 - d. no estar acompañada de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requieran;
 - e. ser ejecutado de forma ineficiente o errónea;
3. Evaluar si las recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su posible ejecución.
4. Tomar juramentos y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaraciones de testigos y requerir la prestación de cualesquiera papeles, libros documentos y otra evidencia.
5. Requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función.
6. Requerir que las entidades gubernamentales le provean de los recursos humanos, equipos, espacios de oficinas, o cualquier otra índole para realizar su labor.



INFORME ANUAL

Según dispone la Ley 134 de junio de 1977, según enmendada, cada mes de enero, la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, debe someter un Informe donde su objetivo principal es destacar y enfatizar los trabajos y gestiones realizados, durante el periodo fiscal del 1 de julio de 2022, hasta el 30 de junio de 2023. En función de lo establecido, para este documento se incorporó todas las gestiones realizadas durante el año natural 2023, para beneficios de todos los ciudadanos.

MARCO OPERACIONAL

RECLAMACIÓN:

Interpelación formal contra la 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. Conlleva un trámite de emitir un requerimiento de información a la agencia notificándole investigue sobre el alegado acto administrativo reclamando. Se le concede diez (10) días laborales a la agencia para responder, en caso de no emitir respuesta alguna al requerimiento o que no responda a la solución, se procede a citar a la agencia a reuniones informativas, visitas administrativas y de ser necesario vista ejecutiva ante la autoridad nominadora.

ORIENTACIÓN

Cuando el ciudadano (a) no ha agotado los procesos necesarios en su reclamo, este culmina en el momento que se le instruye al ciudadano (a) sobre los procesos administrativos a seguir.

COORDINACIÓN

Cuando la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no tiene jurisdicción, pero se gestiona un referido a la entidad pertinente.



LEGISLACIÓN EVALUADA POR LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

AÑO FISCAL 2022-2023

LEGISLACIÓN EVALUADA POR LA OFICINA DEL OMBUDSMAN AÑO FISCAL 2022-2023

PROYECTO DE LEY	TEMA
P del S 525 02 de febrero de 2022	Este Proyecto propone enmendar los Artículos 1, 2, 3, 4 y 6 de la Ley 3-2018, según enmendada, a los fines de aclarar las ocasiones en que un cliente podrá reclamar un ajuste a su factura cuando la energía eléctrica no haya sido generada por la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (AAE), o su sucesora; y para otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no avaló la referente medida según presentada, dado que la Ley, según aprobada, con las salvaguardas y requisitos establecidos representan un buen balance para los derechos de los abonados y la seguridad y estabilidad de la Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico (AAE), patrimonio de Puerto Rico.
R.C. de la C. 249 02 febrero de 2022	Este Proyecto propone ordenar a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, a LUMA Energy LLC y a la Autoridad de Energía Eléctrica establecer una moratoria voluntaria, a opción del cliente o abonado, sobre los pagos de aumento en las facturas de los servicios de agua potable y electricidad, respectivamente, correspondientes a los doce (12) meses siguientes a la aprobación de esta Resolución Conjunta; prohibir el cobro de recargos, penalidades y/o suspensión de servicios por un cliente o abonado acogerse a la referida moratoria debido a la emergencia sanitaria que atraviesa el país ante los casos positivos de coronavirus (COVID-19) y el nivel histórico de hospitalizaciones a consecuencia de dicha enfermedad; prohibir a la Autoridad de Carreteras todo aumento en el cobro de peajes en las autopistas de la Isla por los próximos doce meses a partir de la aprobación de esta Resolución Conjunta y para otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no avaló la referente medida, sin embargo le recomendó a la Comisión de Desarrollo Económico, Planificación, Telecomunicaciones, Alianzas Público Privadas y Energía que lo ideal sería evaluar o buscar alternativas viables a la ciudadanía para que no sigan aumentando los servicios y fuera posible, que los mismos puedan ser ajustados o reducidos, a fin de que no se trastocase la prestación de servicios o comprometiera la buena fe y el crédito del gobierno de Puerto Rico.
P. del S. 720 15 de febrero de 2022	Este Proyecto propone enmendar las Secciones 1, 3, 11 y 22 de la Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según enmendada, conocida como la "Ley de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados" con el propósito de modernizar la estructura de gobernanza de esta corporación pública; para disponer sobre la prospectividad de la aplicación de esta Ley; y para otros fines relacionados. Debe señalarse que la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, tuvo la experiencia previa de haber trabajado con el Secretario de la Junta de Gobierno de la (AAA) en la redacción del Reglamento para las elecciones del representante de los consumidores en la Junta de Gobierno, a su vez reconoció la validez de los planteamientos y necesidades de cambios de la Ley Orgánica de la (AAA). Es por ello, que, en términos generales, la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, avaló la aprobación del presente Proyecto, sujeto a la consideraciones de los comentarios sometidos.
P. del S. 580 15 de febrero de 2022	Este Proyecto propone decretar una amnistía a los clientes residenciales de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) que hayan acumulado deuda desde el decreto de emergencia debido a la Pandemia del Coronavirus (COVID-19). Dado a que, la otorgación de beneficios que son aquí pretendido puede que afecte severamente la (AAA) por falta de fondos o que se retrasen los proyectos programados; la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no avaló la referente medida, según presentada. Sin embargo, sugirió la solicitud de opinión y consideración del impacto económico de la medida a la (AAA) para una mejor consideración de esta.



PROYECTO DE LEY	TEMA
<p>P. del S. 372 7 de marzo de 2022</p>	<p>Este proyecto propone enmendar la Ley Número 62-2014, conocida como “Ley de Apoyo a la Microempresa, al Pequeño y Mediano Comerciante”, con el propósito de otorgarle a la denominada Junta de Apoyo a las Microempresas, Pequeños y Medianos Comerciantes de Puerto Rico, responsabilidades que provean para el desarrollo y promoción, y el facilitar la localización y el establecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas en Puerto Rico. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, considera pertinente que se atemperé toda legislación y reglamentos que propendan en otorgar mejores condiciones, aspectos procesales y protección para el sector de mayor creación de empleos, y que a su vez se aporte más al desarrollo económico de nuestra Isla. Es por eso, que la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, avaló la presente medida entendiendo que va dirigida en apoyar lo que se constituye como la columna vertebral de la economía puertorriqueña, que son nuestros pequeños y medianos empresarios.</p>
<p>Propuesta de Revisión Tarifaria en la (AAA) 11 de marzo de 2022</p>	<p>La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, presentó una Propuesta de Revisión Tarifaria en la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), al Ing. Ferdinand Quiñones Márquez, Oficial Examinador, con el propósito principal de que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), no guarde silencio con relación a la forma en que el aumento representaría una mejoría en el servicio, a su vez de que se le informará al Pueblo sobre los cambios positivos mediante el establecimiento de metas, que se harían en estos renglones, puesto que el “Ombudsman” considera pertinente, que no se apruebe ningún aumento de tarifas, sin la exigencia a la Autoridad sobre los cambios que realizaría, y la manera en que los monitorearía y publicaría para el examen de sus abonados y la ciudadanía en aras de mejorar, no sólo el servicio, sino su administración. Dicho de otro modo, la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, considera que la (AAA), y toda corporación pública en ese sentido, debe presentar un conjunto de parámetros definidos de eficiencia que, por lo menos dos veces al año, informe al Pueblo el resultado de las operaciones en función de las metas trazadas y como instancia final, solicitó mediante la presente, se considerará los comentarios esbozados en su Propuesta y que a su vez formarán parte del expediente, en cumplimiento con los procedimientos establecidos.</p>
<p>P. del S. 774 19 de abril de 2022</p>	<p>Este Proyecto propone un cambio en la política pública para rechazar en la legislación vigente, las cláusulas de continuidad conocidas como “holding over” de los funcionarios que les permiten permanecer en sus puestos al vencimiento de sus términos. Siendo de la opinión de que la política pública con respecto a las cláusulas de continuidad están más que justificadas por las distintas opiniones expresadas por nuestro Tribunal Supremo conforme a la legislación que las crea. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no avaló la aprobación del Proyecto, puesto que considera oportuno mantener la estabilidad y orden del sistema administrativo gubernamental, las legislaciones según vigentes y conforme a su jurisprudencia interpretativa.</p>
<p>P. del S. 837 20 de abril de 2022</p>	<p>Esta medida propone la creación de la “Ley Anti-Discrimen Cibernético”, y tiene como fin el eliminar las barreras tecnológicas a la disponibilidad de servicios públicos, disponiendo a toda agencia gubernamental que ofrezca servicios públicos mediante una plataforma digital, la obligación de mantener la alternativa de que dichos servicios puedan solicitarse a través de medios tradicionales, incluyendo en persona o mediante formularios impresos. Ello, con el propósito de que los servicios se mantengan accesibles a toda persona, sin importar sus limitaciones socioeconómicas, de edad, de nivel de educación, de destrezas físicas o cognitivas, o diversidad funcional, entre otros; y para otros fines relacionados. Ello, con el propósito de que los servicios se mantengan accesibles a toda persona, sin importar sus limitaciones socioeconómicas, de edad, de nivel de educación, de destrezas físicas o</p>

PROYECTO DE LEY	TEMA
<p>P. del S. 837 20 de abril de 2022 (Cont.)</p>	<p>cognitivas, o diversidad funcional, entre otros; y para otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, enfatizó, que el conocer a la clientela permite admitir que haya un grupo, mayoritario que prefiere buscar los servicios de manera personalizada. Particularmente porque una parte indispensable de los servicios que ofrece las Oficinas del Ombudsman es escuchar y bajar los niveles de ansiedad y molestia de los ciudadanos que buscan un servicio efectivo y eficiente de su gobierno. No hay sustituto para realizar eso que no sea frente a frente a la persona. En ese sentido, y ante la oportunidad de las diversas reuniones que tenemos con los directivos y Secretarios del gobierno central, enfatizamos en la continuidad de captación de servicios de esa población. Ejemplo principal fue demostrado ante el “lockdown” que tuvo que realizarse en el año 2021 en Puerto Rico, ante el alza de contagio de casos por Covid-19. Fue la Procuraduría el enlace de muchas agencias de las cuales se requería sus servicios, pero la ciudadanía no podía comunicarse por teléfono a la agencia. Sin embargo, fue el Ombudsman el intermediario entre las quejas de dicho grupo y las agencias que no gestionaban la demanda a través del servicio telefónico. De no ser por el Ombudsman, muchos de esos ciudadanos se hubieran quedado sin el servicio requerido. Por ello, la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, avaló la aprobación del Proyecto.</p>
<p>P. del S. 840 27 de abril de 2022</p>	<p>Esta medida propone enmendar el inciso(k) del Artículo 1.11 de la Ley Núm. 20-2017, según enmendada, conocida como “Ley del Departamento de Seguridad Pública de Puerto Rico”, a los fines de incluir entre las funciones del Centro de Capacitación y Desarrollo de Seguridad Pública, adiestrar a los miembros de todos los negociados del Departamento sobre cómo intervenir o interactuar con personas diagnosticadas con autismo y otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, avaló la presente medida, puesto que considera que, en comparación con otras jurisdicciones, es meritorio y deseable que nuestros oficiales de orden público se capaciten en estas destrezas. A fin de prevenir una situación como la descrita en la parte expositiva de la medida.</p>
<p>P. del S. 881 9 de junio de 2022</p>	<p>Este proyecto propone enmendar la Ley Orgánica de la Oficina del Procurador del Ciudadano, a fin de facultarle a emitir acciones y órdenes a las agencias del Gobierno y radicar ante los tribunales de Justicia de Puerto Rico, procedimientos sumarios en el ámbito civil en torno a reclamaciones de los ciudadanos. El “Ombudsman” solicitó oportunamente una reunión con los autores de la medida para la discusión del proyecto o de no ser posible, el espacio para culminar nuestra discusión interna en miras a someter para su consideración un proyecto de ley para su presentación.</p>
<p>P. de la C. 1381 1 de julio de 2022</p>	<p>Esta medida propone enmendar los artículos 3, 6, 7 y 8 de la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada (Ley 33), conocida como “Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”, a los fines de incluir en la ley, las Alianzas Público-Privadas Participantes y simplificar los pasos del proceso apelativo de cualquier factura; y para otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, considera que, aunque el proyecto de referencia parece ser positivo de su faz, es meritorio revisar los beneficios y desventajas, para concluir si según presentado, brinda mayores ventajas a los consumidores. En consideración a la experiencia de la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, de los casos que se atienden, y el público que los somete, es posible que más del 90% de las reclamaciones no serán tramitadas a dicho nivel, por el grado de tecnicismo, procesal y de inversión que requiere interponer una apelación ante el TA, tanto a la entidad como al abonado. Por todo lo dicho y expresado el Ombudsman, no avaló la medida de referencia según presentada, pues potencialmente resulta en cargas más onerosas a los abonados y entidades, que los beneficios que les pudiera traer.</p>



PROYECTO DE LEY	TEMA
<p>P. de la C. 1436 9 de septiembre de 2022</p>	<p>Esta medida propone enmendar la sección 3 de la Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según enmendada, conocida como la "Ley de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados" (AAA), con el propósito de adoptar un nuevo procedimiento para la elección del miembro de la Junta de Gobierno en representación del interés de los clientes, conforme a lo establecido para la Junta de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE); y para otros fines relacionados. En función de lo planteado, es meritorio señalar que la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, a pesar de que no le fueron asignados el presupuesto necesarios para llevar a cabo las responsabilidades de la Ley Núm. 207/2018, cumplió con dichas responsabilidades, acomodando sus limitados recursos para lograr el cometido. Por ello, en términos generales, el "Ombudsman", no tuvo objeción alguna para la aprobación del presente proyecto, debido a que la experiencia de haber trabajado con el Secretario de la Junta de Gobierno de la (AAA) en las elecciones del representante de los consumidores en la Junta de Gobierno, hace que reconozcan la necesidad de recursos para realizar, responsablemente, la elección del miembro de la Junta de Gobierno en representación del interés de los clientes.</p>
<p>P. de la C. 1358 30 de septiembre de 2022</p>	<p>Este Proyecto propone crear la "Ley para facilitar acceso a la información de las etiquetas de precio en los establecimientos comerciales para las personas con impedimento visual", a los fines de ordenar que todos los establecimientos comerciales modifiquen sus etiquetas de precio para que sean legibles para las personas con impedimentos visuales y ordenar que dispongan de equipo parlante para la lectura de las etiquetas de precio; y para otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no avaló la aprobación del Proyecto de la Cámara 1358 según presentado, a pesar de los méritos que en principio reconoció el mismo pretende atender. Sin embargo, el "Ombudsman" le sugiere a la Comisión sobre los Derechos del Consumidor, Servicios Bancarios e Industria de Seguros, establecer con claridad en el proyecto, el que todo establecimiento comercial debería estar atento a esta población y tener disponible personal que pueda prestar asistencia a cualquier persona con problemas de visión que se presente en sus facilidades; y quizás de esta manera se pueden atender las necesidades de esta población, sin afectar a los pequeños y medianos comercios.</p>
<p>P. del S. 274 3 de octubre de 2022</p>	<p>Este Proyecto, tiene como propósito enmendar la Ley Núm. 26 de 2017, "Ley de Cumplimiento del Plan Fiscal", la Ley Núm. 85 de 2018, "Ley de Reforma Educativa de Puerto Rico", y la Ley Núm. 110 de 2006, "Ley de la Carta de Derechos y Responsabilidades de la Comunidad Escolar para la Seguridad en las Escuelas", a los fines de establecer un nuevo protocolo para el manejo de las escuelas cerradas o por cerrarse. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no avaló la aprobación del Proyecto del Senado 274 según presentado, pues consideró que se le debía dar una oportunidad a los funcionarios a cargo de trabajar esta situación, ya que estos reconocieron y entienden la gravedad e importancia del problema.</p>
<p>P. del S. 1084 12 de diciembre de 2022</p>	<p>Este Proyecto propone enmendar la Ley Núm. 26 de 2017, "Ley de Cumplimiento del Plan Fiscal", la Ley Núm. 85 de 2018, "Ley de Reforma Educativa de Puerto Rico", y la Ley Núm. 110 de 2006, "Ley de la Carta de Derechos y Responsabilidades de la Comunidad Escolar para la Seguridad en las Escuelas", a los fines de establecer un nuevo protocolo para el manejo de las escuelas cerradas o a cerrarse, y otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no apoyó la firma como Ley del P. del S. 1084, puesto que consideraron que la falta de mantenimiento de las facilidades cerradas no era principalmente un problema de seguridad para la comunidad. Sin embargo, puntualizan que es meritorio darles a los funcionarios a cargo de trabajar la situación, entendiendo que reconocen la gravedad e importancia del problema.</p>

PROYECTO DE LEY	TEMA
<p>RCC. de la C. 17-2021 6 de febrero de 2023</p>	<p>Este Proyecto ordenó a confeccionar y expedir un marbete conmemorativo a los 50 años del “Hit 3,000” de Roberto Clemente Walker para el año 2022 a la Secretaria del Departamento de Transportación y Obras Públicas, Hon. Eileen M. Vélez Vega. Este marbete conmemorativo, según legislado, conlleva un costo adicional de \$5.00 y el mismo es compulsorio para todo vehículo que transite por las calles de Puerto Rico, recaudos que serían transferidos al Fondo del Distrito Deportivo Roberto Clemente para el desarrollo de obras y mejoras de estas facilidades deportivas. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no avaló la Resolución Conjunta 17-2021, ya que la imposición de los \$5.00 no es algo apremiante ni urgente; puesto que el costo adicional de los \$5.00 no debería ser compulsorio y más bien un acto libre y voluntario de cada ciudadano, por la cantidad que consideren oportuna. Sin embargo, el “Ombudsman” sugirió que los fondos recaudados para el marbete conmemorativo que no provengan de donativos y, que no hayan sido utilizados para la fecha del día 1 de febrero de 2023, sean reembolsados a los ciudadanos mediante un crédito en la renovación del marbete por la misma cantidad hasta agotar la disponibilidad de fondos.</p>
<p>P. del C. 763 6 de marzo de 2023</p>	<p>Este Proyecto propone crear la “Ley Especial para la Organización y Operación de Cooperativa de Trabajo Asociado de Puerto Rico” a los fines de establecer un régimen legal especial que regule la incorporación, operación y administración de las cooperativas de trabajo asociado y para otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no avaló la aprobación del Proyecto de la Comisión de Cooperativismo del Senado 763, según presentado. Sin embargo, le sugirió que convocara a las partes en reunión ejecutiva para la discusión de la conveniencia o no de la medida, o la presentación de otra, a los efectos de atender las necesidades de la industria.</p>
<p>P. del S. 1120 14 de marzo de 2023</p>	<p>Este Proyecto propone crear la “Ley Integral Contra la Devaluación en Puerto Rico” a los fines de ser un recurso para combatir los orígenes de la inequidad y la desigualdad hacia diversos seres humanos, la dimensión ambiental, el reino animal y el patrimonio cultural mediante la implementación de un currículo educativo que combata la “devaluación”. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, no avaló la aprobación del Proyecto por los argumentos presentados y por entender que el mismo trata sobre temas previamente legislados, como lo es la igualdad y la justicia social. El “Ombudsman” enfatizó que el asunto que se pretendió tratar en dicho Proyecto, debió ser sometido a un análisis riguroso por académicos dentro del Departamento de Educación y la Universidad de Puerto Rico, de manera que se descarte aquello que ya está siendo atendido por esas instituciones y se pueda integrar a sus currículos, aquello que propenda a tener una sociedad más justa, no tan solo con los seres humanos, si no con todos los seres vivos, con los que interactuamos todos los días, ya sea consciente o inconscientemente.</p>
<p>RC de la C. 433, que pretende enmendar la Resolución Conjunta 17-2021 14 de marzo de 2023</p>	<p>Este Proyecto propone enmendar la Sección 3 de la Resolución Conjunta 17-2021 a los fines de establecer que los fondos recaudados para el marbete conmemorativo que no provengan de donativos y que no hayan sido utilizados para la fecha del día primero del mes de febrero 2023 sean reembolsados a los ciudadanos mediante un crédito en la renovación del marbete por la misma cantidad de cinco dólares (\$5.00) hasta agotar la disponibilidad de fondos; y otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, avaló la aprobación de la Resolución Conjunta de la Cámara Núm. 433, de la Comisión de Transportación, Infraestructura y Obras Públicas. A su vez el “Ombudsman” hizo hincapiés sobre la carta que envió a la Secretaria del DTOP, con copia al Secretario de Justicia, Secretario del Departamento de Hacienda, y a los presidentes de las Cámaras Legislativas; el 22 de enero del año 2022, en donde se advirtió que “aunque su responsabilidad sea la de cobrar lo que</p> <p style="text-align: right;">Cont. ➡</p>



PROYECTO DE LEY	TEMA
<p>Cont. RC de la C. 433, que pretende enmendar la Resolución Conjunta 17-2021 14 de marzo de 2023</p>	<p>ordena la Resolución Conjunta 17-2021, siendo esta ambigua, puesto que las secciones 3 y 6 de esa Resolución se contradicen; no hay razón para hacerlo." Sobre esto, a la fecha, ninguno de los funcionarios antes mencionados ha reaccionado a nuestra carta y se continúa con el cobro de este "donativo".</p>
<p>Proyecto de la C. 1631- 15 de marzo de 2023</p>	<p>Este Proyecto propone enmendar los Artículos 2, 3 y 7 de la Ley Núm. 297/2018, según enmendada, conocida como "Ley Uniforme Sobre Filas de Servicio Expreso y Cesión de Turnos de Prioridad", a los fines de eliminar el requisito de presencia física de los menores con impedimentos, para que sus padres o tutores puedan utilizar el sistema de filas expreso, realizar enmiendas técnicas y de estilo para aclarar redacción, añadir a la Oficina de la Procuradora de la Mujer y la Oficina del Procurador del Ciudadano como entidades responsables del cumplimiento de esta Ley y para otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, avaló la aprobación de la presente medida dado que considera oportuno que todas las medidas que sean necesarias para asegurar el interés óptimo de cada menor de edad y a su vez que cada menor con impedimentos goce plenamente de sus derechos y en igualdad de condiciones con sus pares.</p>
<p>R. del S. 577 21 de marzo de 2023</p>	<p>Este Proyecto ordena que se realice una investigación exhaustiva sobre el funcionamiento y mantenimiento del sistema de transmisión y distribución de energía por parte de la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) en el Municipio Autónomo de Juana Díaz, a los fines de auscultar alternativas reales para corregir el problema de interrupción constante del servicio de energía eléctrica, y otros fines. La Oficina del Procurador del Ciudadano fue creada con el propósito de atender los problemas de los ciudadanos ante entes gubernamentales de la Rama Ejecutiva. Es un ente fiscalizador de agencias ejecutivas que vela por la justicia y la equidad de la ciudadanía puertorriqueña. Su función principal es el velar que no se cometan abusos y atropellos contra personas, dentro del marco gubernamental, el cual incluye las corporaciones públicas. Lamentablemente, a pesar de los buenos oficios del "Ombudsman", fue aprobada la Ley 57-2014, conocida como "Ley de Transformación y ALIVIO Energético de Puerto Rico" la cual en su Artículo 7.02 excluyó a la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) de la jurisdicción de la Ley 33/1985 y creó otra figura de fiscalización, pero con jurisdicción limitada dirigida a la (AEE) y otras compañías de servicio eléctrico. Esto limitó la fiscalización del "Ombudsman" en el ámbito de la facturación para con la (AEE), el grueso de los casos atendidos. Esa medida dejó desprovista a la ciudadanía de un gran recurso para enfrentar a dicha corporación pública. Es meritorio señalar que el "Ombudsman" enfatizó mediante ilustración en la ponencia una tabla de casos en contra de la (AEE), que, "aunque en el 2014 se aprobó la Ley 57, los números de casos nunca bajaron porque los funcionarios de la (AEE) seguían tramitando solicitudes y requerimientos de información de la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, al no tener aprobado un procedimiento bajo la nueva ley. Sin embargo, esta no fue la misma experiencia después de la llegada de LUMA Energy en el 2020.</p>
<p>P. de la C. 1372 3 de abril de 2023</p>	<p>Este Proyecto propone enmendar el Artículo 3 de la "Ley de Competencia Desleal en el mercado de Puerto Rico", Ley Núm. 77 de 25 de junio de 1964, según enmendada, conocida como la "Ley Antimonopolística de Puerto Rico". Tiene como fin aclarar, que la persona o personas perjudicadas por actos contemplados en el inciso (a), tendrán derecho a presentar su reclamación judicial al amparo de la "Ley de Competencia Desleal en el mercado de Puerto Rico", presentar sus querrelas al amparo de la</p>

Cont. ➡

PROYECTO DE LEY	TEMA
<p>Cont. P. de la C. 1372 3 de abril de 2023</p>	<p>“Ley Antimonopolística de Puerto Rico” o a través de ambos estatutos; y para otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, se pronunció a favor de la presente medida, dado a que lo establecido en el Artículo 3(a) de la “Ley Antimonopolística de Puerto Rico”, resulta un tanto ambiguo, puesto que no da margen de claridad, en cuanto a lo que se puede considerar injusto en competencia o que prácticas resultarían injustas o engañosas en los negocios o comercios, y tampoco se enumeran cuáles serían las prácticas prohibidas; la realidad es que estamos falta de una legislación especial que le brinde un remedio inmediato y eficaz para la parte perjudicada por los actos ilícitos de competencia desleal que ocurren a diario en nuestro comercio y no hay forma de penalizar la misma ya sea penal o civil. A su vez, el “Ombudsman” le recomendó a la Comisión de Desarrollo Económico, Servicios Esenciales y Asuntos del Consumidor, que se cree un estatuto donde la Oficina de Asuntos Monopolísticos tenga fuerza de ley y no solo reglamentaria, ya que (DACO), es quien solo tiene los poderes adjudicativos.</p>
<p>P. de la C. 1689 28 de abril de 2023</p>	<p>Este Proyecto propone enmendar el Artículo 1 de la Ley Núm. 150 de 4 de agosto de 2008, según enmendada, conocida como Ley para Prohibir la Imposición de un Cargo Adicional por Utilizar una Tarjeta de Crédito o Débito en las Transacciones de Venta; el mismo establece que el comerciante pueda ofrecer descuento con el propósito de promover el pago en efectivo, cheque o cualquier otro método similar que no envuelva el uso de tarjeta de crédito o débito, siempre que dicho descuento se ofrezca a todo comprador potencial y exhiba a los consumidores el costo comprado si lo paga con tarjeta de crédito o débito; y para otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico y la Procuraduría de Pequeños Negocios adscrita a esta, se pronunció a favor de la presente medida, debido a que la misma resulta ser favorable para los pequeños comerciantes. El “Ombudsman” y el “Procurador de Pequeños Negocios” entienden que ofrecer un descuento por pago en efectivo, resulta favorable; ya que esto podría ser beneficioso para los pequeños negocios; en cuanto a reducción de costo, puesto que les evitaría los costos asociados con el procesamiento de tarjetas de crédito o débito, como las comisiones de transacción, las tarifas de procesamiento y las cuotas de mantenimiento. Al mismo tiempo, al ofrecer un descuento por pago en efectivo, se podría reducir costos y mejorar su rentabilidad. Por otro lado, puede haber un incremento de flujo de efectivo al recibir pagos en efectivo, ya que se tendría un acceso inmediato a los fondos, lo que puede ayudar a mejorar la operación del negocio, además al ofrecer este tipo de descuento puede ser una forma efectiva de fidelizar a los clientes a motivarlos de regresar al negocio produciendo así un incremento en las ventas del pequeño comerciante.</p>
<p>P. del S. 1215 6 de junio de 2023</p>	<p>Este Proyecto propone enmendar la “Ley de las Cooperativas de Energía”, a los fines de aclarar que la jurisdicción sobre el trámite y examen de documentos constitutivos de las cooperativas eléctricas es de la Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico (“CDCoop”), según la Ley 236-2004, conocida como la “Ley General de Sociedades Cooperativas de Puerto Rico de 2004”; y que la jurisdicción regulatoria del negociado de Energía de Puerto Rico (“NEPR”) es limitada a los deberes delineados en la Ley de las Cooperativas de Energía, como parte de la industria regulada por esta. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, se pronunció a favor de la presente medida para que sean aclaradas las controversias descritas en la parte expositiva de la misma.</p>
<p>P. del S. 1207 16 de junio de 2023</p>	<p>Este Proyecto propone enmendar la “Ley de Descuentos para Personas de Edad Avanzada en Espectáculos y en Servicios de Transportación Pública”, a los fines de garantizar la adquisición de</p> <p style="text-align: right;">Cont. ➡</p>



PROYECTO DE LEY	TEMA
<p>Cont. P. del S. 1207 16 de junio de 2023</p>	<p>boletos para espectáculos públicos de manera digital a este grupo. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, se pronunció a favor de la presente medida, dado que es un hecho constatado que la población de envejecientes, retirados y pensionados, sufren más los aumentos en los precios de los artículos, la imposición de tributación y la inflación en el costo de vida, que cualquier otro sector de la población, pues la posibilidad de aumentar sus ingresos es mínima, a su vez consideran que los beneficios legislados quedan rezagados por la proliferación de métodos de adquisición de boletos novedosos, en ese sentido, la presente medida atiende sin duda la situación en que esta población no puede beneficiarse en momentos de la venta de boletos por plataformas electrónicas que no dan opción para reclamar descuento bajo la Ley 108; sin embargo el "Ombudsman" considera que aunque la medida establece el proceso para cuando en la transacción electrónica se solicite descuento para la persona mayor de edad quiera adquirir más de un boleto, entiende que el mismo puede simplificarse permitiendo la venta de dos boletos; siendo la costumbre de que las personas de este grupo social usualmente van acompañadas de al menos otra persona de dicho grupo y su deseo es de sentarse juntos para compartir. Es por ese motivo y razón que, respetuosamente, le sugirió a la Comisión de Bienestar Social y Asuntos de la Vejez de enmendar la medida para incluyese en el beneficio de la compra electrónica, dos boletos en vez de uno, sin tener que realizar el proceso descrito y propuesto. Esto daría espacio para que una pareja que cumpla con los criterios establecidos pueda adquirir los boletos para ambas personas.</p>
<p>P. del S. 1277 11 de septiembre de 2023</p>	<p>Este Proyecto propone añadir el Artículo 3-B, enmendar el Artículo 14, reenumerar el Artículo 15 y añadir un nuevo Artículo 15 a la "Ley Sobre Despido Injustificado", con el fin de proveer una moratoria no mayor de (180) días y planes de pagos en el cumplimiento de obligaciones hipotecarias, rentas y utilidades, para aquellas personas adultos mayores que sean despedidos debido a reorganizaciones, cambios tecnológicos o cierres de operaciones del patrono; añadir la definición del concepto "Adulto mayor"; y para otros fines relacionados. En la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, considera importante reconocer que la moratoria es un tema complejo y que las opiniones varían ampliamente, que se debe sopesar cuidadosamente los argumentos para determinar si la medida es apropiada y cómo se puede implementar de manera justa y efectiva para abordar las necesidades de esta población vulnerable sin crear problemas financieros más amplios. Por tal razón, recomendamos a la honorable Comisión la solicitud de comentarios tanto a la OPPEA, la AARP y el Comisionado de Instituciones Financieras para la responsable consideración de este tema.</p>
<p>P. del S. 1247 18 de agosto de 2023</p>	<p>Este Proyecto propone enmendar la Ley de Descuentos para Personas de Edad Avanzada y de Personas con Impedimentos en Espectáculos y en Servicios de Transportación Pública, Ley Núm. 108 de 1985 y Ley Núm. 107 de 1998, respectivamente. Ello, a los fines de garantizar que el descuento relacionado a la admisión a los espectáculos artísticos y a cualesquiera otros, les será aplicado, igualmente, a cualquier cargo que sea cobrado por una persona, natural o jurídica, dedicada al expendio de boletos para espectáculos públicos en Puerto Rico, por un promotor de espectáculos públicos o por, inclusive, la Autoridad del Distrito del Centro de Convenciones de Puerto Rico, llámese el cargo "service charge", "facility charge" o "promoter charge" u otro denominado de una manera distinta, irrespectivo el idioma; y para otros fines relacionados. La Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, se pronunció a favor de la presente medida, dado a que considera que el 50% de descuento en estos cargos de servicios pretendido por la medida podría fomentar la participación y la inclusión social de estos grupos, lo que puede ser beneficioso tanto para su bienestar emocional</p>

Cont. ➡

PROYECTO DE LEY	TEMA
Cont. P. del S. 1247 18 de agosto de 2023	como para el de la comunidad empresarial y artística en cuanto a mayor participación en dichos eventos de centros de envejecientes y égidias, o entidades sin fines de lucro. Dichos centros y sus participantes podrían motivarse con dicho descuento, pues les facilitaría la compra de boletos para eventos culturales o entretenimiento que de otra manera podrían ser inaccesibles.





OFICINAS REGIONALES

AÑO FISCAL 2022-2023

OFICINA REGIONAL ARECIBO

Año Fiscal 2022-2023

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
912	1,376	1,641	3,929

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
483	1,118	\$416,343.07

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS **REGIÓN ARECIBO** AÑO FISCAL 2022-2023

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Básicos					
1	Dignidad	0	0	0	0
2	Igualdad	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0
Individuales					
3	Vida	520	853	138	1,501
4	Integridad	0	0	0	0
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	1	1	0	2
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
	TOTAL	521	844	138	1,503
Participación					
9	Comunicación	0	0	6	6
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	0	0
12	Participación	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	6	6
Económicos					
13	Propiedad	24	53	19	96
14	Empresa	13	7	1	21
	TOTAL	37	60	20	117
Laborales					
15	Trabajo	61	65	28	154
16	Sindicación	0	0	0	0
	TOTAL	61	65	28	154



DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Sociales					
17	Educación	13	3	0	16
18	Cultura	0	0	0	0
19	Salud	6	3	3	12
20	Vivienda	211	266	192	669
21	Medio Ambiente	7	19	4	30
22	Familia	4	12	0	16
23	Consumo	1	17	25	43
	TOTAL	242	320	224	786
Colectivo					
24	Menores	2	0	0	2
25	Tercera Edad	5	7	5	17
26	Discapacitados	2	2	1	5
27	Reclusos	0	0	0	0
	TOTAL	9	9	6	24
Administrados					
28	Transparencia	6	27	159	192
29	Procedimiento	5	25	1,056	1,086
30	Eficacia	31	26	4	61
	TOTAL	42	78	1,219	1,339
Mujer					
31	Mujer	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0
Total de Casos Recibidos		912	1,376	1,641	3,929

CASOS DESTACADOS

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

MUNICIPIO DE CAMUY DERECHO LABORAL DE TRABAJO ARE -23-00008

El ciudadano expone, que se desempeñó como Operador de Equipos pesado en el municipio de Camuy hasta el mes de febrero del año 2019. A su vez, declaró que realizó varias gestiones para tramitar el balance acumulado por licencia regular y enfermedad, pero que al momento de cesar sus labores con el municipio y trasladarse al Departamento de Educación, las gestiones que fueron realizadas por su persona, para lograr dicho cometido fueron infructuosas. Como corolario, la Oficina del Procurador del Ciudadano, coordinó con el municipio el asunto correspondiente y refirió el asunto al Departamento de Educación, obteniendo como resultado que el balance acumulado por licencias regular y enfermedad se le fuera tramitado.



DEPARTAMENTO TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS ARE- 23-00023 DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA

El ciudadano expone que el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), tiene un solar localizado en la Carr. #111, Km.1 Hm.1, en el Cruce Pablo Rosado en el municipio de Lares, donde guardan equipos pesados, pero a consecuencia del hundimiento de las gomas de dichos equipos pesados, se vieron en la obligación de construir unas zanjas en el mencionado terreno. Sin embargo, cuando llueve el terreno se llena de agua provocando la proliferación de mosquitos y

sabandijas afectando la salubridad de los ciudadanos durante semanas. Es por ese motivo y razón, que el ciudadano acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano, a fin de que la misma interviniese en el asunto. Así las cosas, el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), procedió con la limpieza y mantenimiento del lugar.



ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA ARE-23-00143

DERECHO ECONÓMICO DE PROPIEDAD

El ciudadano expone que en el mes de mayo de 2022 solicitó los Beneficios por Incapacidad, Categoría D, bajo el programa (TANF) en el Centro de Servicios Integrado de Camuy, a su vez indicó que sometió la evidencia médica de APS documental, requerida por la dependencia, pero a pesar de las innumerables gestiones que fueron realizadas por su persona, para lograr dicho cometido y del tiempo transcurrido, la misma han sido ineficaz, puesto que aún no han notificado el "status" y/o adjudicado la determinación. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión y posteriormente, la Agencia de (ADSEF) le informó a la Oficina del Procurador del Ciudadano que el pago adeudado por beneficios por Incapacidad bajo el programa del (TANF), fue emitido.

AUTORIDAD ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS ARE-23-00919

DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA

El ciudadano expone que los cargos facturados de agua potable desde el periodo del mes de junio 22 de 2022 al 12 de septiembre del mismo año son incompa-

tibles con la lectura del contador, a su vez alegó que a pesar de las innumerables gestiones y del tiempo transcurrido, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados no les notificó el resultado de revisión y/o ajuste pertinente bajo la Ley 34-2007. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión y subsiguientemente, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados le informó a la Oficina del Procurador del Ciudadano, que se llevó a cabo un ajuste en la cuenta por lectura sobre estimada por la cantidad de \$3,698.00.



**JUNTA RETIRO GOBIERNO DE PUERTO RICO
ARE-23-O1134
DERECHO LABORAL DE TRABAJO**

La ciudadana expone, que se desempeñó como Inspectora de Salud Ambiental en el Departamento de Salud, Región de Arecibo. A su vez alegó, que efectivo el 30 de junio de 2021, se acogió a su jubilación, pero que el Departamento de Salud error en erradicar en tiempo su solicitud de pensión ante la Administración del Sistema de Retiro, como resultado de su error la ciudadana comenzó a recibir el retiro en el mes de diciembre del año 2021. Sin embargo, según su alegación el Sistema de Retiro le adeudaba el pago de pensión retroactivo desde julio 2021 hasta noviembre del mismo año. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en materia y subsiguientemente, el Sistema de Retiro le informó a la Oficina del Procurador del Ciudadano que tanto la pensión como el pago retroactivo fueron adjudicados a la ciudadana.

**ADMINISTRACIÓN SEGUROS DE SALUD
ARE-23-O2285
DERECHO SOCIAL DE SALUD**

El ciudadano expone que recibió toda la documentación de revisión de la Reforma de Salud, pero dado a que la

Oficina Local de Arecibo estaba cerrada, optó por visitar la Oficina local de Hatillo, donde alegó que se le informó que, por su ubicación residencial, la Oficina que le correspondía dirigirse para tramitar y culminar el proceso de revisión de la Reforma de Salud, era la Oficina Local de Utuado. Dado a que el ciudadano, lo consideró injusto e irrazonable, solicitó la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el ciudadano renovara el Plan Médico en donde fueron reubicadas la Oficina Regional de Arecibo en el Antiguo Hospital del mencionado municipio.



**DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
ARE-23-O2454
DERECHO LABORAL DE TRABAJO**

El ciudadano expone que se desempeñó como T-1, con el número de empleado E1-1703, en la Escuela Superior Ladislao Martínez Otero, en el municipio de Vega Alta, sin embargo, a la fecha de la radicación de la Planilla de Contribución sobre Ingresos del año 2019-2021, y las múltiples gestiones realizadas por su persona, para recobrar el pago del Bono Pad, se le hizo imposible. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el pago fuese tramitado para el ciudadano.



OFICINA REGIONAL ARECIBO

FERIAS DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



**Feria de Servicios y Salud
Urb. Paseos Reales
Municipio de Arecibo**
Organizada por la Cámara
de Representantes,
2 de febrero de 2023.



**Feria de Servicios y Salud, El Rancho Jibaro,
Municipio de Orocovis**
Organizada por la Cámara de Representantes,
15 de febrero de 2023.



**Feria Servicios
y Salud Cancha Bajo
Techo Parcelas Navas
Barrio Hato Arriba
Municipio de Arecibo**
Organizada por la
Cámara de Representantes,
29 de marzo de 2023.



**Feria de Servicios y Salud
Municipio de Morovis**
Organizada por la
Cámara de Representantes,
16 de febrero de 2023.



Feria de Servicios y Salud
Municipio de Arecibo
Organizada por la Cámara
de Representantes,
10 de mayo de 2023.



Feria de Servicios y Salud
Municipio de Morovis
Organizada por la Cámara
de Representantes,
20 de abril de 2023.



Feria de Servicios y Salud
Municipio de Arecibo
Organizada por la Cámara
de Representantes,
12 de mayo de 2023.





Feria de Servicios y Salud
Municipio de Manatí
Organizada por la Cámara de Representantes, 31 de agosto de 2023.



Feria de Interagencial,
Héctor Vargas, Gerrylyn Pelt, Lelisandre Rosario, Héctor Otero
Municipio de Barceloneta, Organizada por Fortaleza,
5 de septiembre de 2023.

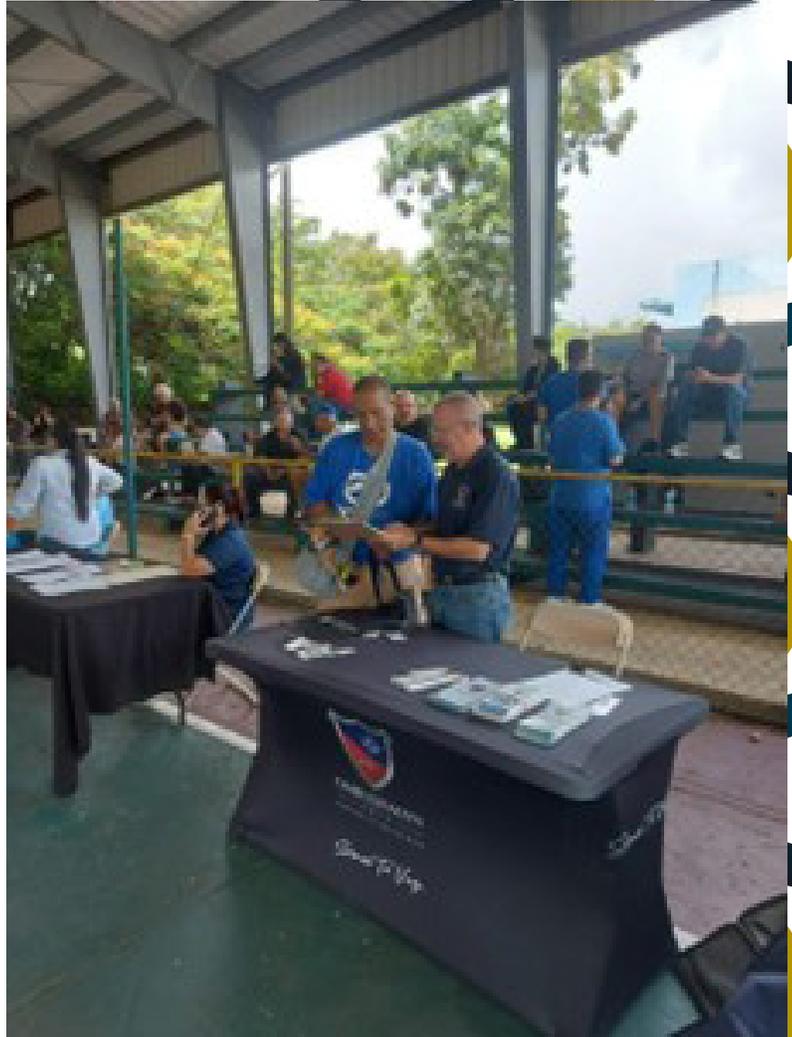
Feria de Servicios y Salud
La Placita en Comunidad Dominguito
Municipio de Arecibo
Organizada por la Cámara de Representantes,
13 de septiembre de 2023.



**Feria de Servicios y Salud,
Parcelas Arraizas Barrio Almirante Norte
Municipio de Vega Baja**
Organizada por la Cámara de Representantes,
27 de septiembre de 2023.



**Feria Servicios Teens & Students Opportunity Tour
Escuela Superior Trina Padilla de Sanz
Municipio de Arecibo**
Organizada por la Cámara de Representantes,
22 de septiembre de 2023.



OFICINA REGIONAL CAGUAS

Año Fiscal 2022-2023

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
937	893	813	2,643

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
426	1,290	\$1,275,075.06

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS REGIÓN CAGUAS AÑO FISCAL 2022-2023

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Básicos					
1	Dignidad	0	1	0	1
2	Igualdad	0	0	0	0
	TOTAL	0	1	0	1
Individuales					
3	Vida	670	454	70	1,194
4	Integridad	0	0	0	0
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	0	0	0	2
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
	TOTAL	670	454	70	1,194
Participación					
9	Comunicación	0	0	3	3
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	0	0
12	Participación	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	3	3
Económicos					
13	Propiedad	16	17	14	47
14	Empresa	5	2	0	7
	TOTAL	21	19	14	54
Laborales					
15	Trabajo	58	23	1	82
16	Sindicación	0	0	0	0
	TOTAL	58	23	1	82



DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Sociales					
17	Educación	14	2	0	16
18	Cultura	0	0	0	0
19	Salud	0	2	2	4
20	Vivienda	100	222	195	517
21	Medio Ambiente	1	12	2	15
22	Familia	13	14	0	27
23	Consumo	0	4	3	7
	TOTAL	128	256	202	586
Colectivo					
24	Menores	1	0	0	1
25	Tercera Edad	3	1	4	8
26	Discapacitados	1	1	0	2
27	Reclusos	0	1	0	1
	TOTAL	5	3	4	12
Administrados					
28	Transparencia	44	112	73	229
29	Procedimiento	4	14	442	460
30	Eficacia	7	11	4	22
	TOTAL	55	137	519	711
Mujer					
31	Mujer	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0
Total de Casos Recibidos		937	893	813	2,643

CASOS DESTACADOS

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA DERECHOS LABORALES DE TRABAJO CAG-22-01278

El ciudadano expone que, como empleado retirado de la Autoridad de Energía Eléctrica, en noviembre de 2020, solicitó al Sistema de Retiro de la Autoridad de Energía Eléctrica le tramitase el pago de liquidación, por concepto de jubilación. Sin embargo, al mes de febrero del año 2021, el ciudadano reclamante no había recibido el pago por concepto de jubilación. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el pago de liquidación, por concepto de jubilación fuese tramitado para el ciudadano. Impacto Económico: \$10,000.00



DEPARTAMENTO DE HACIENDA DERECHOS ECONÓMICOS DE PROPIEDAD CAG-22-01546

El ciudadano expone que radicó su Planilla de Contribución sobre Ingresos del año 2021, sin embargo, a pesar de las múltiples gestiones realizadas por su persona en el Departamento de Hacienda, para recibir el reintegro correspondiente, se le hizo imposible recobrar el mismo. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el reintegro de contribución sobre ingreso le fuese tramitado al ciudadano. Impacto Económico: \$4,470.00

DEPARTAMENTO DE HACIENDA DERECHOS ECONÓMICOS DE PROPIEDAD CAG-23-00106

La ciudadana expone que radicó su Planilla de Contribución sobre Ingresos del año 2020, sin embargo, a pesar de las múltiples gestiones realizadas por su persona en el Departamento de Hacienda, para recibir el reintegro correspondiente, se le hizo imposible recobrar el mismo. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el reintegro de contribución sobre ingreso le fuese tramitado al ciudadano el 15 de agosto de 2022. Impacto económico: \$1964.00

CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO DERECHOS ECONÓMICOS DE PROPIEDAD CAG-22-00193-690

La ciudadana expone que, desde el mes de agosto del año 2020, se encontraba recibiendo tratamiento médico en el Hospital Industrial por prótesis. Sin embargo, nunca recibió los beneficios económicos por dieta de pago de pasajes, que por derecho le correspondían recibir por parte de la Corp. del Fondo del Seguro del Estado (CFSE), a su vez alegó que a pesar de las múltiples gestiones realizadas por su persona en la Corporación, para recibir el pago correspondiente, se le hizo imposible recobrar el mismo. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el pago por concepto de dieta se emitirá, luego que la ciudadana demostrará con evidencia fehaciente cada visita que realizó al Hospital Industrial, a recibir el tratamiento médico, tal como lo exigía los nuevos estatutos de la Ley núm. 45. Impacto Económico \$300.00

AUTORIDAD FINANCIAMIENTO DE LA VIVIENDA DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS DE TRANSPARENCIA CAG-23-00928

El ciudadano expone, que adquirió la propiedad y que los gastos de cierre fueron tramitados con la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda. A su vez, que la residencia sufrió daños a causa del Huracán María, por lo que sometió su reclamo ante la

aseguradora, quienes le emitieron un cheque, sin embargo, la agencia no ha endosado el mismo, ocasionando que no pudiese reparar la propiedad. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que la agencia endosara el cheque por la cantidad de \$25,000.00.

**DEPARTAMENTO DE ASUNTOS AL
CONSUMIDOR (DACO)
DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS
DE TRANSPARENCIA
CAG-23-01121**

La ciudadana expone que, desde el mes de junio del año 2022, el vehículo fue inspeccionado por DACO, sin embargo, la agencia no emitió el informe correspondiente hasta entonces. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino el 30 de noviembre de 2022, en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que la agencia, el 2 de diciembre de 2022, preparará y notificará dicho Informe Perito Automotriz y las partes. Impacto Económico: \$12,380.92



**ADMINISTRACIÓN DE REHABILITACIÓN
VOCACIONAL
DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS
DE TRANSPARENCIA
CAG-23-01097**

La ciudadana expone, que su hijo hizo entrega de todos los documentos requeridos en el mes de agosto de 2022 a Administración de Rehabilitación Vocacional (ARV), para el pago diferido de matrícula que vencía para el mes de octubre de 2022. Sin embargo, esta

alegó que el pago diferido se encontraba en proceso de una acción correctiva por un error de la propia Administración de Rehabilitación Vocacional. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en materia, como instancia final consiguiendo así que la Administración de Rehabilitación Vocacional emitiera la autorización por concepto de pago de diferencia de matrícula, a su vez que (ARV) realizará una carta certificada, donde se comprometían a emitir los pagos correspondientes al Instituto Educativo del municipio de Caguas. Impacto Económico: \$3,000.00

**ADMINISTRACIÓN PARA EL SUSTENTO
DE MENORES
DERECHOS SOCIALES DE FAMILIA
CAG-23-00523**

La ciudadana expone que sometió el caso ante Administración para el Sustento de Menores (ASUME) para la localización del padre no custodio, quien opera negocio propio y se anuncia en las redes sociales, sin embargo, a pesar de las múltiples gestiones se le hizo imposible recibir la asignación del pago de pensión adeudado. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, siendo el caso referido a la Unidad Intergubernamental para el trámite en el Estado y así dar cumplimiento de la pensión asignada, con el adeudado. Impacto Económico: \$208.96

**DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA
DERECHOS ECONÓMICOS DE VIVIENDA
CAG-23-01811**

El ciudadano expone, que es participante del Programa de Reparación, Reconstrucción o Reubicación (Programa R3) del Departamento de la Vivienda. A su vez, que su contrato de arrendamiento, por reubicación temporera no ha sido pagado. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el Departamento de Vivienda, emitiera el pago de \$2,800.00 adeudado por concepto de canon de arrendamiento.



OFICINA REGIONAL CAGUAS

FERIAS DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



**Feria de Servicios,
Cancha Mirador de Bairos**
Municipio de Caguas
Organizada por el
Municipio,
13 de octubre de 2022.



Mesa de Servicios Ayuda al Ciudadano
Municipio de Gurabo
Organiza el Municipio, 6 de octubre de 2022.



Johanna Roque Tañón,
Gerente Regional de Oficina Regional
de Caguas
Feria de Servicios y Orientación
Urb. Condado Viejo
Municipio de Caguas
Organizada mediante acuerdo de
colaboración con Municipio
16 de febrero de 2023.

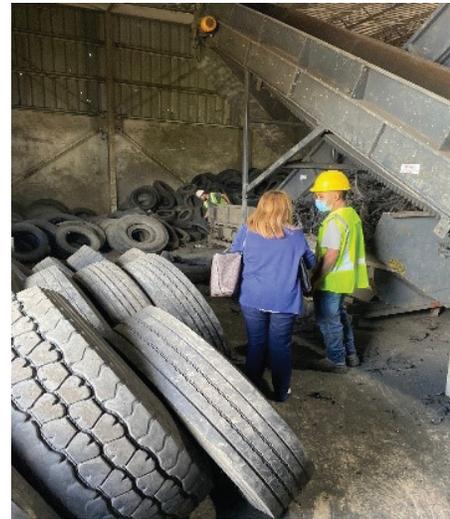


De izquierda a derecha: 1. Nilsa Vázquez Vélez, Procuradora Especializada en compañía de Jesús De Jesús, Presidente de JDJ Recycling Guayama Corp y Recurso del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales de la Región de Guayama. 2. Área de Procesamiento de Reciclaje de Neumáticos. 3. Johanna Roque Tañón, Gerente Regional OPC Región de Caguas en compañía de Jesús De Jesús, presidente de JDJ en recorrido por las instalaciones del centro de reciclaje. 17 de febrero de 2023.





**Facilidades JDJ Recycling,
Guayama P.R.**
Área asignada a neumáticos
ya compactados.



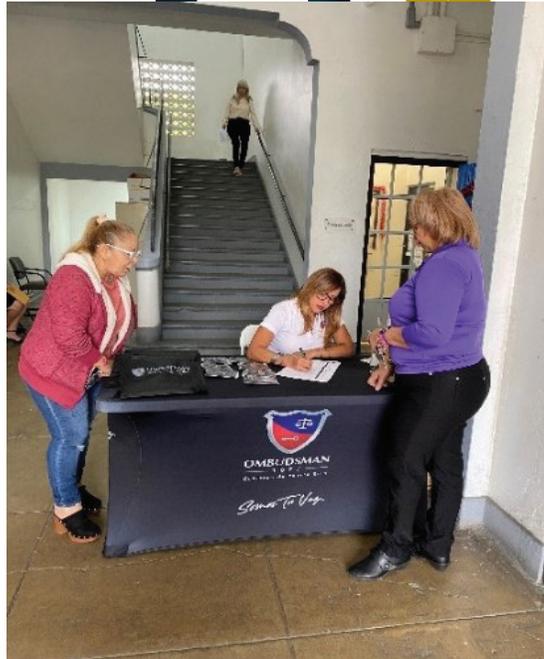
**Facilidades ECO GREEN
RECYCLE en Juncos.**
Nilsa Vázquez Vélez,
Procuradora Especializada
realizando inspección ocular
del proceso de reciclaje
de neumáticos.



Facilidades del Centro de Reciclaje de Neumáticos.
Johanna Roque Tañón, Gerente Regional OPC Caguas,
Yashira Gómez Narvaez Investigadora, **Francisco Rivera,**
Presidente de ECO Green Recycle,
22 de febrero de 2023.



Servicios de Orientación a ciudadanos, Johanna Roque Tañón, Gerente Regional de Caguas Municipio de Aguas Buenas 21 de febrero de 2023.



Norma E. Loaisiga Velázquez, Investigadora Principal de Reclamaciones, Oficina Regional de Caguas ofreciendo Servicio de orientación a ciudadanos y visitantes Municipio de Juncos 27 de febrero de 2023.

Feria Servicios en Sector Villa Turabo Municipio de Caguas Organiza el Municipio, 24 de marzo de 2023.



Mesa de Orientación, Municipio de Aguas Buenas, acuerdo de colaboración con Municipio. 12 de abril de 2023.



Feria de Servicios en Barrio San Salvador Municipio de Caguas, organiza el Municipio. 10 de marzo de 2023.



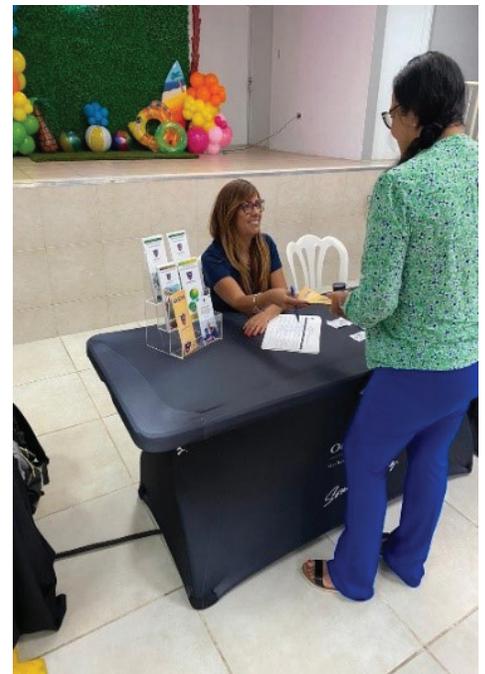
**Mesa de Servicios
Municipio de Gurabo
Organiza el Municipio,
18 de abril de 2023.**



**Feria Servicios de Orientación
a Ciudadanos,
Municipio de Juncos,
Acuerdo de colaboración
con Municipio,
19 de mayo de 2023.**



**Feria de Servicios y Salud, Municipio de
Guayama, organizada por el Municipio.
26 de abril de 2023.**



**Feria Servicios en Centro Comunal Valle Tolima
Municipio de Caguas
Organizada por el Municipio,
19 de mayo de 2023.**



OFICINA REGIONAL HUMACAO

Año Fiscal 2022-2023

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
644	862	739	2,245

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
650	530	\$9,798,186.30

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS REGIÓN HUMACAO AÑO FISCAL 2022-2023

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Básicos					
1	Dignidad	0	0	0	0
2	Igualdad	3	0	0	3
	TOTAL	3	0	0	3
Individuales					
3	Vida	256	428	50	734
4	Integridad	0	1	0	1
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	2	1	0	3
7	Desplazamiento	2	1	1	4
8	Pensamiento	0	0	0	0
	TOTAL	260	431	51	742
Participación					
9	Comunicación	0	3	38	41
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	0	0
12	Participación	0	0	0	0
	TOTAL	0	3	38	41
Económicos					
13	Propiedad	18	20	8	46
14	Empresa	14	1	0	15
	TOTAL	32	21	8	61
Laborales					
15	Trabajo	20	14	2	36
16	Sindicación	0	0	0	0
	TOTAL	20	14	2	36

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Sociales					
17	Educación	77	60	0	137
18	Cultura	0	0	0	0
19	Salud	2	10	10	22
20	Vivienda	204	188	145	537
21	Medio Ambiente	8	10	8	26
22	Familia	7	7	0	14
23	Consumo	0	4	12	16
	TOTAL	298	279	175	752
Colectivo					
24	Menores	0	0	0	0
25	Tercera Edad	9	9	3	21
26	Discapacitados	0	1	2	3
27	Reclusos	0	0	0	0
	TOTAL	9	10	5	24
Administrados					
28	Transparencia	17	76	454	547
29	Procedimiento	1	17	3	21
30	Eficacia	4	11	3	18
	TOTAL	22	104	460	586
Mujer					
31	Mujer	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0
Total de Casos Recibidos		644	862	739	2,245

CASOS DESTACADOS

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA HUM-23-00018

IMPACTO ECONÓMICO: \$ 2,094.90

La Ciudadana acude ante la Oficina del Procurador del Ciudadano con la intención, de que la (OPC) intervengan, ante la dilación de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) del municipio de Naguabo, por omisión o incumplimiento de la Vista Administrativa bajo la Ley Núm. 134-2007, por la factura objetada por la cantidad de \$2,094.90. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, interpelló a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), mediante Requerimiento de Información, obteniendo como resultado que la (AAA) analizara el expediente de forma exhaustiva y le otorgara un ajuste en crédito de la cantidad de \$2,094.90 a la cuenta del (AAA) en discusión.



AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DERECHO SOCIAL DE VIVIENDA HUM-23-00492

La Ciudadana acude ante la Oficina del Procurador del Ciudadano con la intención, de que la Oficina del Procurador del Ciudadano intervengan, ante la demora de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) del municipio de Naguabo, en reparar la tubería de agua potable. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto

en cuestión, interpelló a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), mediante Requerimiento de Información, obteniendo como resultado que la (AAA), corrigiera el salidero y cambiara la tubería de dos pulgadas.



ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS (ADFAN) DERECHO SOCIAL DE FAMILIA HUM-23-00576

La Oficina del Procurador del Ciudadano, advino en conocimiento mediante el periódico digital Regional El Oriental de la situación de una joven menor residente del municipio de Yabucoa, que presentaba un cuadro de condición de autismo, que, como resultado de su condición, estando bajo el aparente cuidado de su madre, tenía el patrón constante de escapar de su hogar y caminar por las calles sin rumbo fijo. Con la finalidad de encontrar el interés óptimo de la menor, tanto la Policía de Puerto Rico, así como los vecinos de la comunidad alertaron al Departamento de la Familia, sin embargo, estos alegaron no haber recibido la acción pertinente e inmediata por parte del Departamento de Familia. Como corolario la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el Departamento de la Familia asumiera la custodia física de la joven ubicándola en un Hogar Sustituto del mencionado municipio al amparo de la Ley Núm. 246.

DEPARTAMENTO DE SALUD DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS -TRANSPARENCIA HUM-23-00902

El ciudadano viequense, solicitó la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, por aparente dilación en obtener licencia, para ejercer como pro-

fesional como doctor en Psicología. Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina del Procurador del Ciudadano, mediante requerimiento de información interpeló al Departamento de Salud, obteniendo como resultado la licencia por parte de la Junta de Licenciamiento, para ejercer su profesión.

COMPAÑÍA DE COMUNICACIONES -CLARO DE PUERTO RICO DERECHO DE PARTICIPACIÓN - COMUNICACIÓN HUM-23-00968

La Oficina del Procurador del Ciudadano, mediante un recorrido en el municipio de Las Piedras, Proyecto Pa'la Calle, advino en conocimiento de unos postes caídos en las vías de las carreteras que, a simple vista, aparentaban ser de telefonía. Teniendo en cuenta lo anterior, por iniciativa propia, la (OPC) hizo la investigación correspondiente, para finalmente dar con los resultados de los hallazgos de la investigación inicial. Así las cosas, procedieron, a enviar una carta de coordinación a la compañía de Claro de PR, a fin y efecto de que la Oficina del Procurador del Ciudadano, obtuviera como resultado la remoción de todos los postes caídos y cables en desusos.



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DERECHO SOCIAL – EDUCACIÓN HUM-23-01161

La Oficina del Procurador del Ciudadano, mediante las Redes Sociales, advino en conocimiento de la falta de maestro de teatro en la Escuela Especializada en Bellas Artes Miguel A. Julia en Cayey, a su vez de la manifestación de un grupo de padres por la dilación que preexistía para ocupar la plaza de maestro de teatro en la mencionada escuela. Teniendo en cuenta lo anterior, como corolario de la premura de la situación, la

Oficina del Procurador del Ciudadano interpeló al Departamento de Educación, mediante Requerimiento de Información. Así las cosas, en última instancia el Departamento de Educación confirmó la contratación del maestro para la fecha del 30 de marzo de 2023.



DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS EN EFICACIA HUM-23-01886

Ciudadana de nacionalidad colombiana, casada con un puertorriqueño acudió a la Oficina del Ombudsman ya que le fue otorgada una visa de turista por un término de seis meses; contaba con licencia de conducir de Puerto Rico por un periodo corto de tiempo. Renovó la primera vez sin ningún inconveniente; no obstante, al regresar nuevamente a renovar su licencia la misma no le fue renovada. Indicaba en ese momento no tenía estatus migratorio. Su licencia le fue otorgada para personas extranjeras sin estatus bajo la ley 97 del 2013, la cual permite renovar su licencia de conducir por un periodo de 3 años. Se interpeló a la agencia; la Directoria de Servicios al Conductor (CESCO) luego de evaluar toda documentación presentada, la agencia otorgó la licencia de conducir a la ciudadana.



OFICINA REGIONAL HUMACAO

FERIAS DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Rosa Navarro, Actividad, Anticipo Navideño Municipio de Humacao Organizada por la Oficina de Asuntos de la Mujer y la Vejez del Municipio 16 de diciembre de 2022.



Lcdo. Rolando Meléndez (Procurador Auxiliar), Sr. José Pérez (Procurador Transporte Público), Sra. Diana Montañez (Investigadora Región Humacao). Arq. Nilda Marchand Hernández, directora ejecutiva Autoridad Roosevelt Roads, Sr. José Luis Colón Rivera, Ayudante Ejecutiva Autoridad Roosevelt Roads, Inspección ocular para atender situaciones relacionadas con problemas que aquejan a turistas, visitantes locales y residentes de las islas de Vieques y Culebra. 27 de enero de 2023.



Charla educativa a empleados sobre los servicios Ombudsman Municipio de Ceiba 9 de febrero de 2023.



Diana Montañez, Investigadora Feria de Servicios Municipio de Humacao 28 de febrero de 2023.



Feria de Servicios, Coliseo Marcelo Trujillo Pannise Municipio de Humacao 17 de febrero de 2023.



Feria de Servicios, Complejo Deportivo Osvaldo Gil Municipio de Humacao
Organizada por Fortaleza,
29 de marzo de 2023.



Feria de Servicios, Comunidad Punta Santiago Municipio de Humacao
10 de marzo de 2023.



05/03/2023 10:01:24 a. m.
Calle 5
Yabucoa Puerto Rico 00767
Estados Unidos

Evelyn Cruz Berrios Gerente Región Humacao, ofreciendo charla a participantes de la tercera edad del Centro Acción Social de Puerto Rico, Inc. Municipio de Yabucoa
3 de mayo de 2023.



INSPECCIÓN OCULAR EMPRESA RECICLADORA DE NEUMÁTICOS ONCE & FOR ALL TIRES, RELACIONADA CON INVESTIGACIÓN ESPECIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LOS NEUMÁTICOS EN PUERTO RICO. RECORRIENDO LA PLANTA RECICLADORA Y TODOS LOS PRODUCTOS QUE SE PROCESAN EN LA MISMA.

Sr. Alberto Mercado (Sub-secretario DRNA), Sra. Nilsa Vázquez (Procuradora Especializada), Sr. Luis Infansón (Propietario recicladora), Hon. Edwin García Feliciano (Procurador del Ciudadano), Sra. Evelyn Cruz Berrios (Gerente Regional Humacao), Ing. Antonio Rios (Funcionario DRNA).



Evelyn Cruz (Gerente Regional Humacao), Jorge Gonzalez (Presidente y co-fundador empresa), Alberto Mercado (Subsecretario DRNA), Luis Infansón (Propietario), Hon. Edwin García Feliciano (Procurador), Ing. Antonio Rios Funcionario DRNA, Nilsa Vázquez (Procuradora Especializada).



oriental
EDICIÓN 2302 / AÑO 44 / SEGUNDA ÉPOCA / 29 DE MARZO DE 2023

Oficina del Ombusman de Humacao revela primeras 5 agencias con mayor número de querellas en la Región

Encabeza la lista como en otros años la AAA y desaparece la AEE porque ahora es una APP P.6-7

Las cinco agencias gubernamentales con mayor número de casos a querrelas presentadas en la Oficina Regional de Humacao del Ombudsman en el primer semestre de 2023 son: la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA); la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA).

NOTICIAS Incendios forestales en Juncos alarman por su magnitud P.4

NOTICIAS Municipios anuncian sus días de Receso en Semana Santa P.4

SALUD Mejora tu salud emocional con buena nutrición P.14

06 NOTICIAS

Oficina del Ombusman de Humacao revela primeras 5 agencias con mayor número de querellas en la Región

Encabeza la lista como en otros años la AAA y desaparece la AEE porque ahora es una APP

En el primer semestre de 2023, la Oficina del Ombudsman de Humacao reveló las primeras cinco agencias gubernamentales con mayor número de querrelas presentadas. La Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) encabeza la lista con 10 casos, seguida por la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 8 casos, la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 7 casos, la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 6 casos, y la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 5 casos.

La Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) encabeza la lista con 10 casos, seguida por la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 8 casos, la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 7 casos, la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 6 casos, y la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 5 casos.

En el primer semestre de 2023, la Oficina del Ombudsman de Humacao reveló las primeras cinco agencias gubernamentales con mayor número de querrelas presentadas. La Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) encabeza la lista con 10 casos, seguida por la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 8 casos, la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 7 casos, la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 6 casos, y la Administración de Asesoría y Asesoramiento (AAA) con 5 casos.

Portada Periódico El Oriental Edición 2302 del 29 de marzo de 2023.



Feria de Servicios Escuela Jesús T. Sanabria, Municipio de Yabucoa. 12 de octubre 2023.



Charla sobre Servicios centro de Envejecientes, Municipio de Manunabo.



Feria de Servicios, Municipio de Yabucoa. 17 de octubre de 2023.

OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

Año Fiscal 2022-2023

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
1,905	2,552	1,308	5,765

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
1,277	1,886	\$1,280,637.66

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS REGIÓN SAN JUAN AÑO FISCAL 2022-2023

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Básicos					
1	Dignidad	0	0	0	0
2	Igualdad	5	0	1	6
TOTAL		5	0	1	6
Individuales					
3	Vida	797	1,200	125	2,122
4	Integridad	1	1	0	2
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	0	0	1	1
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
TOTAL		798	1,201	126	2,125
Participación					
9	Comunicación	1	1	4	6
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	0	0
12	Participación	0	0	0	0
TOTAL		1	1	4	6
Económicos					
13	Propiedad	79	53	47	179
14	Empresa	318	12	3	333
TOTAL		397	65	50	512
Laborales					
15	Trabajo	145	72	15	232
16	Sindicación	0	0	0	0
TOTAL		145	72	15	232



DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Sociales					
17	Educación	24	4	2	30
18	Cultura	0	0	1	1
19	Salud	11	28	11	50
20	Vivienda	236	664	427	1,327
21	Medio Ambiente	23	30	25	78
22	Familia	31	28	2	61
23	Consumo	3	14	14	31
	TOTAL	328	768	482	1,578
Colectivo					
24	Menores	3	1	0	4
25	Tercera Edad	40	18	13	71
26	Discapacitados	18	8	8	34
27	Reclusos	0	1	1	2
	TOTAL	61	28	22	111
Administrados					
28	Transparencia	104	356	175	635
29	Procedimiento	23	36	426	485
30	Eficacia	43	25	7	75
	TOTAL	170	417	608	1,195
Mujer					
31	Mujer	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0
Total de Casos Recibidos		1,905	2,552	1,308	5,765

CASOS DESTACADOS

OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN - BAYAMÓN



ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RETIRO DERECHOS ECONÓMICOS-PROPIEDAD SJU-23-01091

IMPACTO ECONÓMICO: \$25,000

El ciudadano expone que, en el pasado año 2022, recibió una notificación informativa por parte de la Asociación del Sistema de Retiro del ELA, donde le presentaron el cúmulo total de \$25,000 de sus aportaciones como parte de su solicitud de reembolso. A su vez, que había procedido con la entrega de la documentación requerida en la Oficina del (ASR), con cero deudas en su récord. Sin embargo, transcurrido tres meses (3), el ciudadano alegó, que no recibió respuesta alguna sobre la entrega de sus aportaciones a la Administración de los Sistemas de Retiro (ASR). Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina del Procurador del Ciudadano, mediante requerimiento de información, procedió con el reclamo a la Administración de los Sistemas de Retiro (ASR), restituyéndose el cumplimiento del procedimiento establecido para la devolución de aportaciones a los egresados del sistema. Así pues, el ciudadano confirmó el recibo del dinero en reclamo por aportaciones a la Administración de los Sistemas de Retiro (ASR).

CENTRO DE RECAUDACIONES E INGRESOS MUNICIPALES, CRIM DERECHOS ECONÓMICOS- PROPIEDAD SJU-23-01119 (COORDINACIÓN)

IMPACTO ECONÓMICO: AJUSTADO \$1,874.42

La ciudadana expone, que el pasado año del 2022 el Centro de Recaudaciones e Ingresos Municipales (CRIM), continuaba adjudicándole una deuda con intereses, que venía cobrando desde el año 2016, debido a un error cometido en un número de cuenta al momento en que se disponía a realizar el pago de contribuciones

sobre la propiedad inmueble. Sin embargo, el CRIM le indicó que su dinero se le devolvió conforme al protocolo establecido, para que procediera con el pago al número de cuenta correcto. En cambio, la ciudadana alegó, que el dinero nunca llegó a su cuenta, así las cosas, el ciudadano solicitó la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, con miras a que le concedieran un remedio. Teniendo en cuenta que la Oficina del Procurador del Ciudadano, no tiene jurisdicción en los municipios, se procedió con la orientación, intervención, evaluación de evidencia presentada por la ciudadana y confirmación de error por parte del (CRIM), en última instancia estos procedieron con la corrección y envió de dinero a la cuenta correcta emitiendo un nuevo estado de cuenta y ajuste a favor de la ciudadana.



ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LA FAMILIA (ADSEF) DERECHOS LABORALES DE TRABAJO SJU-21-02896

IMPACTO ECONÓMICO: \$10,000 PAGO DE REAJUSTE RETROACTIVO

La ciudadana expone, que trabajó por treinta años en la (ADSEF), indicó a su vez que el Tribunal falló a su favor en el año 2012, concediendo el ajuste a su pensión. Por otro lado, alegó que hace dos años había entregado su solicitud de reajuste en la pensión a la Administración de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura, sin embargo, en el año 2022 no fue tramitada. Es por ese motivo y razón, que la ciudadana acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano, a fin de que la misma interviniese en el asunto en discusión. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el caso fuese parte de la demanda Nilda Agosto vs. ELA, a fin y efecto de que el Tribunal ordenara el fallo a favor de la ciudadana, emitiendo dos pagos del 25% al monto total adeudado. Es importante enfatizar, que, gracias a la iniciativa ini-

cial de la ciudadana, se logró concretar lo solicitado y estipulado en el pleito de clase; ya que todos los empleados incluidos en dicha demanda recibieron el reajuste de pensión prospectivos.

La ciudadana envió la confirmación y nota de agradecimiento y se cita:

“Su gestión dio resultado. Gracias por toda la atención prestada a mi caso. Mil gracias y que Dios me los bendiga y cuide a todos”.



NEGOCIADO DE LA POLICÍA DE PUERTO RICO DERECHOS LABORALES DE TRABAJO SJU-23-01750

IMPACTO ECONÓMICO: \$7399.00

El ciudadano expone, que entregó todos los documentos requeridos en ley, al Negociado de la Policía de Puerto Rico, para recibir el ajuste salarial del periodo del 2004 al 2009, que por derecho le correspondían. Sin embargo, el ciudadano alegó, que no recibió respuesta alguna de las gestiones realizadas de su reclamo sobre la dilación de su ajuste salarial. Es por ese motivo y razón, que el ciudadano acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano, a fin de que la misma interviniese en el asunto. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que Recursos Humanos del Negociado de la Policía de Puerto Rico le emitieran el pago por la cantidad de \$8,217.52 en la fecha del 13 de marzo de 2023.



DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA; PROGRAMA DE REPARACIÓN, RECONSTRUCCIÓN O REUBICACIÓN. (PROGRAMA R-3) DERECHO ADMINISTRADOS SJU-23-02757

IMPACTO ECONÓMICO: \$100,000 ESTIMADO

El ciudadano expone, que luego del paso del huracán María su residencia quedó afectada con daños que la hicieron inhabitable, por lo que se vio obligado a solicitar la ayuda federal a través del Departamento de Vivienda, del Programa R-3, informó a su vez que varios años después comenzaron la reconstrucción de su vivienda, pero debido a las condiciones del terreno la construcción se detuvo y por requisitos federales faltantes, quedó automáticamente descalificado del Programa R-3, pero en su lugar le otorgarían un vale para la adquisición una vivienda, la cual al año 2022, no recibe información del estatus del vale para su vivienda. Es por ese motivo y razón, que el ciudadano acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano, a fin de que la misma interviniese en el asunto. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el 30 de enero de 2023, el Programa R-3, le hiciera entrega física de la notificación de adjudicación y reubicación del vale, para la selección de una vivienda en el periodo de 90 días.

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS (DTOP) DERECHO LABORALES

SJU-23-01270

IMPACTO ECONÓMICO: \$11,828.28

El ciudadano expone, que había cualificado por la Ley 211-2015, al Programa de Pre-Retiro Voluntario de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico. Dicha Ley dis-

pone, que el empleado que se acoja a la misma recibirá una compensación por vacaciones y enfermedad, de acuerdo con lo acumulado. Indico, a su vez que había entregado todos los documentos requeridos en ley. Sin embargo, el ciudadano alegó, que transcurridos dos años y no recibió notificación alguna, ni el pago correspondiente. Es por ese motivo y razón, que el ciudadano acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano, a fin de que la misma interviniese en el asunto y fuese interventora entre el como ciudadano y el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP). Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que el cumplimiento de pago por parte del (DTOP).

El ciudadano envió la confirmación y nota de agradecimiento y se cita:

"Gloria al Padre Amado y a usted por su gestión ya los cheques están en la oficina donde laboramos hoy se recibió la llamada para pasar a buscarlo. Más que agradecido, bendiciones para usted y los suyos."



**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS (AAA)
DERECHO SOCIAL
SJU-23-04654
IMPACTO ECONÓMICO: \$4,000**

El ciudadano expone, haber adquirido el 23 de abril de 2021, mediante venta judicial la propiedad localizada en el número 1119 de la Avenida Roosevelt en la Urb. Puerto Nuevo del Municipio de San Juan, a su vez que luego de dos años dio inicio el proceso de remodelación de la propiedad, por lo que acudió a la Oficina Comercial de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), para solicitar el servicio de agua. Sin embargo, (AAA) le informó que dado a que no logró completar la orden debido al balance pendiente de pago, le continuaron

facturando de manera estimada. En virtud de la jurisdicción otorgada por la Ley 134-2007 según enmendada, La Oficina del Procurador del Ciudadano, procedió con el reclamó a la (AAA), por otro lado, le proveyó la certificación del servicio de energía por LUMA en dicha propiedad hasta el año 2019, el contrato de compraventa, y por último le evidenció la lectura. Es por ese motivo y razón que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), procedió a eliminar los cargos por estimados y permitir que la ciudadana gestionara la solicitud de alta de servicios sin ningún problemas. Nota de agradecimiento de la ciudadana y se cita: *"Les quiero agradecer la respuesta tan rápida y el buen trabajo que hacen por los ciudadanos."* Mil gracias, Grisselle".



**ADMINISTRACIÓN PARA EL SUSTENTO
DE MENORES (ASUME)
DERECHO SOCIAL
SJU-23-02924**

El ciudadano expone, que la oficina de (ASUME) de Bayamón, no cumplió con el acuerdo establecido para reducir la pensión alimentaria a \$400 mensuales, luego de acogerse a su Retiro de (\$331 de pensión + \$69 de acuerdo de pago). A su vez, indicó que, le estuvieron debitando \$510 mensuales de su pensión de Retiro, contrario al acuerdo que alegó estableció con (ASUME) para depositar directamente la pensión en el banco, mediante los cupones provistos para lo propio por la Agencia. Por otra parte, dispuso que realizo gestiones en la oficina de asuntos fiscales del IRS, y mantenía disponible sus evidencias para sustentar su reclamo. Es por ese motivo y razón, que el ciudadano acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano, a fin de que la misma interviniese en el asunto y fuese interventora entre el como ciudadano y la Administración para el Sustento de Menores (ASUME). Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano,



intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que (ASUME) actualizara el sistema mecanizado, a su vez incluyeron al patrono (DFAS) al caso del (PNC), y emitieron la orden de retención de ingresos enmendada, según revisada, a \$331.00 mensuales con un plan de pagos de \$69.00 mensuales adicionales, la cual fue emitida de inmediato al patrono, por correo certificado.

**CENTRO DE RECAUDACIONES E INGRESOS MUNICIPALES (CRIM)
DERECHO ADMINISTRADOS
SJU-23-00889**

La ciudadana residente en Carolina del Sur, EU solicitó la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, por la dilación del CRIM en proceder con la respuesta a lo siguiente: El 14 de noviembre de 2019, radicó en la Oficina Regional del CRIM la hoja de servicio #1895698 donde solicitó el cambio de dueño y corrección de configuración y ubicación de su propiedad Catastro localizada en el Bo. Dominguito en Arecibo. Indicó que radicó todos los documentos requeridos por la agencia para el trámite correspondiente. Sin embargo, no se ha procedido con los cambios solicitados. Funcionarios del CRIM procedieron con la resolución correspondiente directamente a la ciudadana enviando: las tasaciones y certificados de deuda y valor por ambos solares.



**ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS, (ADFAN) DERECHO ECONÓMICO
BAY-14-O2804
IMPACTO ECONÓMICO: \$25,075.42**

La ciudadana expone, que el pasado 6 de marzo del año 2012, la Administración de Familias y Niños (ADFAN) determino procesar el pago por concepto de sueldo dejado de cobrar desde el mes de abril del año 1986, hasta el día 11 de mayo del año 2011, día y año que fue efectiva

su renuncia, por la cantidad de \$22,193.36. Así las cosas, la Oficina del Procurador del Ciudadano, acogió el reclamo en medio de la crisis fiscal promulgada por la Ley 66-2014, Especial de Sostenibilidad Fiscal y Operacional del Gobierno del Estado en Puerto Rico. Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina del Procurador del Ciudadano, hizo lo propio e interpeló a la (ADFAN). Por otro lado, la (ADFAN), previo al cumplimiento del desembolso por la cantidad de \$22,193.36 el día 7 de enero del año 2022, siempre mantuvo informado a la (OPC) durante todo el periodo prologando.





OFICINA REGIONAL SAN JUAN

FERIAS DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



Intervención Lachas de Cataño a San Juan
Organizado por Procuradurías
Transporte Público y Pequeños Negocios
Municipio de Cataño y San Juan.
20 de enero de 2023.



XXIX Feria Multifacética de Vacunación y Servicios
de la Misión Médica Internacional
Placita Barceló en Barrio Obrero, Santurce
Municipio de San Juan.
25 de febrero de 2023.



Reunión de Equipo de Trabajo
San Juan.
8 de marzo de 2023.



Feria de Servicios, Yo definiendo el Futuro
Municipio de San Juan
Organizó la Administración para el
Cuidado de la Niñez.
21 de abril de 2023.



Feria de Servicios & Salud
Municipio de Dorado
Organizó La Cámara de Representantes.
3 de mayo de 2023.



Feria de Servicio y Salud
Municipio de Cataño
Organizó Fortaleza.
25 de octubre de 2023.





Feria de Pre-Empleo, Primer Encuentro de Patronos y Estudiantes de Educación Especial celebrado la Cancha de la Universidad Politécnica. Participantes Estudiantes del Programa Educación Especial. Fecha: 30 de agosto de 2023. Organizada por Administración de Rehabilitación Vocacional.



Investigadores(as) Titza S. Villanueva Viust y Grisselle Rodríguez Rodríguez



Grisselle Rodríguez Rodríguez, Investigadora - Inspección Ocular Autoridad de Acueductos y Alcantarillados Municipio de Toa Alta 26 de octubre de 2023.



Mesa de Servicios a la Ciudadanía en el Cantón Mall Municipio de Bayamón Organizado por acuerdo de colaboración, todos los jueves.



OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Año Fiscal 2022-2023

RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
970	2,002	1,491	4,463

TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
585	1,308	\$1,226,268.43

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS REGIÓN MAYAGÜEZ AÑO FISCAL 2022-2023

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Básicos					
1	Dignidad	0	0	0	0
2	Igualdad	1	0	0	1
	TOTAL	1	0	0	1
Individuales					
3	Vida	390	704	44	1,138
4	Integridad	0	1	0	0
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	22	0	0	22
7	Desplazamiento	0	0	0	0
8	Pensamiento	0	0	0	0
	TOTAL	412	704	44	1,160
Participación					
9	Comunicación	0	2	5	7
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	0	0
12	Participación	0	0	0	0
	TOTAL	0	2	5	7
Económicos					
13	Propiedad	46	34	37	117
14	Empresa	2	4	5	11
	TOTAL	48	38	42	128
Laborales					
15	Trabajo	78	83	25	186
16	Sindicación	0	0	0	0
	TOTAL	78	83	25	186

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Sociales					
17	Educación	10	1	0	11
18	Cultura	0	0	0	0
19	Salud	1	4	7	12
20	Vivienda	225	866	431	1,522
21	Medio Ambiente	58	17	14	89
22	Familia	8	11	0	19
23	Consumo	0	2	41	43
	TOTAL	302	901	493	1,696
Colectivo					
24	Menores	0	0	0	0
25	Tercera Edad	9	12	10	31
26	Discapacitados	5	4	3	12
27	Reclusos	0	1	0	1
	TOTAL	14	17	13	44
Administrados					
28	Transparencia	53	202	409	664
29	Procedimiento	24	37	454	515
30	Eficacia	38	18	6	62
	TOTAL	115	257	869	1,241
Mujer					
31	Mujer	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0
Total de Casos Recibidos		970	2,002	1,491	4,463



CASOS DESTACADOS

OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA) DERECHOS SOCIALES DE VIVIENDA MAY-23-O2153 IMPACTO ECONÓMICO: \$1,000.

El ciudadano expone, a ver sufrido agravio por parte de la Autoridad de Acueducto y Alcantarillado (AAA), ante alegado rechazo en ofrecer servicios de agua a un solar de su propiedad, ubicado en el municipio de Coamo P.R. El solar, según indicó contaba con la acometida, sin embargo, la (AAA) rechazó la solicitud, indicando que no existía las facilidades, junto con una Orden Administrativa de Recursos Naturales. Por lo tanto, el ciudadano, presentó el recibo por la cantidad pagada de \$1,000 para la instalación de la acometida existente en dicha propiedad. Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que la (AAA) instalaran el contador y conectaran el agua potable al solar del ciudadano.

DEPARTAMENTO DE SALUD (DS) - COMISIÓN APELATIVA DEL SERVICIO PÚBLICO Y LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RETIRO. DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS MAY-19-O2384 IMPACTO ECONÓMICO: \$558,080.64

Un grupo de enfermeros exponen, que trabajaron para el Departamento de Salud, en un CDT del centro de la Isla, y que, a su vez para el mes de enero del año 1998, cada uno de ellos fueron cesanteados, como parte del plan de privatización que implementó el Gobierno para aquel momento del año 1996, por consiguiente, estos no recibieron los beneficios que por derecho le correspondían. Sin embargo, en el año 1998, solicitaron beneficiarse de la aprobación de la Ley de Retiro Temprano, pero la misma no tuvo éxito y les fue rechazada por lo que acudieron ante la Comisión Apelativa del Servicio Público con Resolución a su favor. Por otro lado, la Administración de los Sistemas de Retiro (ASR) informó que, para tramitar el reajuste de pensión, requería los expedientes completos y pago de remesas adeudadas desde 1997.

Así las cosas, el grupo de enfermero acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano, a solicitar su intervención. A fin y efecto con relación a la problemática

expuesta, es importante destacar que la Oficina del Procurador del Ciudadano, luego de celebrada la Vista Ejecutiva, con el Departamento de Salud, les fue posible una Resolución y que se emitiera un cheque a favor de los servicios no cotizados a la Administración de los Sistemas de Retiros, según ordenado por la Honorable Comisión Apelativa mediante Resolución, cerrándose el caso en beneficio del grupo de enfermeros que previamente solicitaron la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano.



INSTITUTO DE CIENCIAS FORENSES DE PUERTO RICO DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS MAY-23-00925

La ciudadana expone, que, ante la dilación del Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico, en el mes de julio del año 2019, en emitir el informe de autopsia de su fallecido hijo, procedió a solicitar la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, el 9 de septiembre de 2022. Así las cosas, en última instancia, el 23 de septiembre la (OPC), recibió el informe de autopsia, por parte del Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico.

ADMINISTRACIÓN PARA EL SUSTENTO DE MENORES (ASUME) DERECHOS LABORALES MAY-23-00266 IMPACTO ECONÓMICO: \$367.19 CON LAS DEDUCCIONES

El ciudadano expone, que laboró para (ASUME) del municipio de Utuado, hasta el mes de julio del año 2021, que renunció. A su vez, alegó que la Agencia, no le tramitó el pago por concepto de liquidación global de licencia por vacaciones regulares. Es por ese motivo y razón, que el ciudadano acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano, a fin de que la misma inter-

viniese en el asunto y fuese interventora entre el como ciudadano y (ASUME). Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina del Procurador del Ciudadano, intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado que

Recursos Humanos de ASUME enviará el caso a Nóminas el pasado 2 de agosto del año 2022, la Oficina de Gerencia y Presupuesto identificase los fondos, y el pago fuese emitido al ciudadano en diciembre del pasado año 2022.

**NEGOCIADO DE LA POLICÍA DE PUERTO RICO
DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS
MAY-15-O2523
IMPACTO ECONÓMICO: \$23,142.31**

La ciudadana expone, a ver laborado como Auxiliar en Sistema de Oficina hasta el mes de diciembre del año 2010, y que en el mismo periodo se acogió a los beneficios de la Ley #70. Subsiguientemente, según indicó la ciudadana los empleados civiles recibieron un pago adeudado y estipulado en el convenio quedando sin efecto el beneficio. Como consecuencia, en el mes de agosto del año 2013, reclamó el pago una vez más por escrito al Negociado de la Policía de Puerto Rico, sin embargo, según indicó la ciudadana el Negociado de la Policía de Puerto Rico, negó el pago indicando que el mismo fue pagado en el retiro. No conforme, la ciudadana acude ante la Oficina del Procurador del Ciudadano para su intervención, donde consigue que la (OPC) intervenga con el Negociado de la Policía de Puerto Rico y estos en el mes de mayo del año 2023 emitieron el pago conforme a lo establecido en el convenio y le restituyeron lo que por derecho le corresponde.

**DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN
Y OBRAS PÚBLICAS
DERECHO SOCIAL
MAY-21-O4095**

La Oficina del Procurador del Ciudadano, en el mes de mayo del año 2022, mediante un recorrido en el municipio de Villalba, en su Proyecto Pa'la Calle, sucedió y aconteció que, durante el trayecto, se derrumbó una piedra inmensa, provocando rotura en uno de los muros/vallas de cemento del Puente ubicado en el Bo. Jagueyes/ Corillo Carretera 149 km 58.9



Puente ubicado en el Bo. Jagueyes/ Corillo Carretera 149 km 58.9, Municipio de Villalba.

de Villalba. A fin y efecto, la Oficina del Procurador del Ciudadano procedió a enviar un referido y seguimiento al Departamento de Transportación y Obras Públicas, obteniendo como resultado que subsanaran el caso en materia.

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES
Y AMBIENTALES
MAY-22-O1892
ALEGADA CONSTRUCCIÓN DE
POLÍGONO EN SALINAS, SIN PERMISOS
DERECHOS SOCIALES PROTECCIÓN
AL MEDIO AMBIENTE
FECHA CIERRE: 6/26/23**

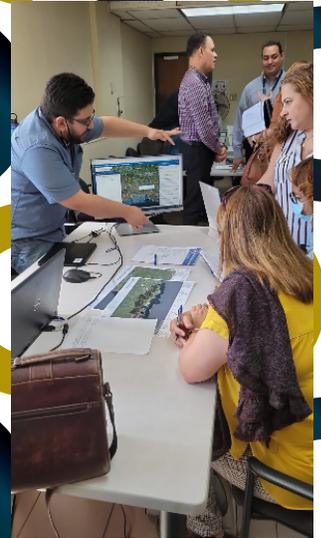


Agencia: La Oficina del Procurador del Ciudadano, advino en conocimiento de alegada construcción ilegal y sin permisos del Departamento de Recursos Naturales, que afecta a 140 familias del Rancho Guayama, la cual se encuentra ubicada en el municipio de Guayama, en la carr.706. Como resultado del referido de la Oficina del Procurador del Ciudadano, el caso se encuentra en trámite administrativo y atención de la querrela ante la División Legal, ante posibles violaciones a las leyes y reglamentos, a su vez se desprende del informe posibles multas por Incumplimiento de la Normativa Ambiental que sobrepasan los \$77,000 aprox.



OFICINA REGIONAL MAYAGÜEZ

FERIAS DE SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



FEMA and PRPB PR Scoping of Priorities Meeting Invite
Municipio de Ponce y Mayagüez
15 y 16 febrero de 2023.

Sra. Rosa Burgos, Investigadora en
Oficina Ayuda al Ciudadano y Alianzas Comunitarias
Municipio de Juana Díaz
Acuerdo de colaboración con Municipio
21 de febrero de 2023.



Feria de Servicios con Motivación
y Triunfo en unión con Alianzas
Cooperativas y Rehabilitación
Vocacional.
Sr. Miguel Vázquez, Investigador
de Reclamaciones
28 de Febrero de 2023, en el Centro
de Convenciones de Coamo.





Sra. Rosa Burgos - Investigadora, Sra. Zoraida Reyes, Municipio de Coamo, Oficina de Ayuda al Ciudadano y Daphne Espendes - Gerente Regional "Festival Gastronómico, Artesanal San Blas". Invita el Municipio Coamo, a Mega Feria de Salud y Servicios. Viernes, 3 de marzo de 2023.



"Festival Gastronómico, Artesanal San Blas" Sra. Rosa Burgos, Investigadora. Invita el Municipio Coamo, a Mega Feria de Salud y Servicios. Municipio de Coamo. 3 de marzo de 2023.



Elecciones del representante del Ombudsman en AEELA celebradas el 13 de abril de 2023. Participación de los empleados de la Oficina Regional del Procurador del Ciudadano en Mayagüez.



Departamneto del Trabajo, Ponce. Orientación de Servicios y Educación de ¿Qué es el del Ombudsman? Sr. Miguel Vázquez y Rosa Burgos, Investigadores de Reclamaciones y Daphne Espendez, Gerente Regional Ponce- Mayagüez. 21 de marzo de 2023.



Rosa Burgos, Sara Liz del Toro, Marilyn Matos, Miguel Vázquez - Investigadores
Jenny Cruz, Betzaida Rosario - Asistentes Administrativas y Daphne Espendez
Actividad Asistentes Administrativos, 26 de abril de 2023.



Centro Pro Vida Independiente, Inc. Taller Educativo: Como Vivir En Una Vivienda Digna y Segura. Ponce Neighborhood Housing Dirigido a persina con alguna discapacidad o diversidad. Participan los Investigadores - Sr. Miguel Vazquez - y Marilyn Santos. 31 de mayo de 2023.



Feria de Servicios "Edad Dorada"
Municipio de Juana Díaz,
Sra. Rosa Burgos, Investigadora
Especializada Recurso
26 de mayo del 2023.



Cumpliendo 99 años Asamblea
Asociación de Agricultores
Centro de Convenciones Luis
A. Santiago, Coamo, P.R.,
Sra. Rosa Burgos, Investiga-
dora de Reclamaciones
orientando sobre los servicio
y jurisdicción de la Oficina del
Procurador del Ciudadano.
31 de agosto de 2023.



Reunión en el Municipio de Cabo Rojo, firma de acuerdo de colaboración. Procurador del Ciudadano con su equipo de trabajo. 14 de septiembre de 2023.



Taller a empleados públicos ofrecido por la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos. Taller: Violencia Doméstica y Familiar y sus Consecuencias en el Etorno Laboral personal del Ombudsman de varias Oficinas Regionales. 15 de septiembre de 2023.



Sara Liz del Toro, Investigadora - Feria de Salud y Servicios en Barrio La Luna. Municipio de Guánica. 15 de septiembre de 2022.



Feria de Salud y Servicios – Cámara de Representantes Comisión de Asuntos Laborales y Transformación, Urb. Glenview Gardens, Ponce, Recursos del Ombudsman los investigadores de Reclamaciones Sr. Miguel Vázquez y la Sra. Rosa Burgos. 6 de octubre de 2023.



Feria de Salud y Servicios, Comunidad Rio Jueyes. Sra. Marilyn Matos, Investigadora y Daphne Espendez Gerente Regional Municipio de Coamo. 13 de octubre de 2023.



Feria de Salud: “Construyendo Juntos Una Comunidad Saludable”. Escuela SU Juan Cancio Ortiz, Lajas. Sra. Sara Liz Del Toro, Investigadora Principal. 13 de octubre de 2023.



Somos Tu Voz, programa de la Oficina del Procurador del Ciudadano, trabajando con el equipo de la Oficina de Ayuda al Ciudadano de Juana Díaz y en el área de salud. 8 de diciembre de 2023.





PROYECTO PLAN DE ACCIÓN INMEDIATA
PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS
SERVICIOS ESENCIALES (PAISSBE)
AÑO FISCAL 2022-2023



PAISSBE: COMPENDIO AL 30 DE JUNIO DE 2023 (AÑO FISCAL 2022-2023)
PAISSBE 2022-2023: RECLAMACIONES ACTIVAS AL 1 DE JULIO DE 2022 Y SU EVOLUCIÓN AL 30 DE JUNIO DE 2023.

RECLAMACIONES			ORIENTACIONES			COORDINACIONES			TOTAL
PAISSB	DIR	MAY	PAISSB	DIR	MAY	PAISSB	XDIR	MAY	2970
613	1	0	239	13	1	2100	3	0	
Total de Casos 614			Total de Orientaciones 253			Total de Coordinaciones 2103			

TOTAL, RECLAMACIONES ACTIVAS 2021-2022	RECLAMACIONES RECIBIDAS	TOTAL, RECLAMACIONES CERRADAS	TOTAL, RECLAMACIONES ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO	POBLACIÓN IMPACTADA
251	614	418	447	\$933,513.72	253,206

REGIÓN OPC OESTE: RECLAMACIONES ACTIVAS AI 1 DE JULIO DE 2022 Y SU EVOLUCIÓN AL 30 DE JUNIO 2023.

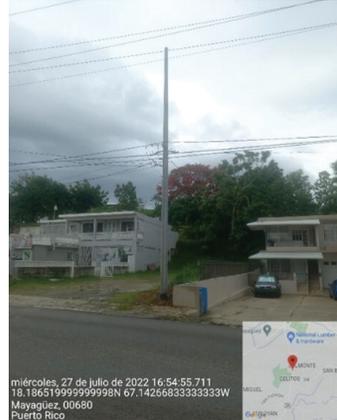
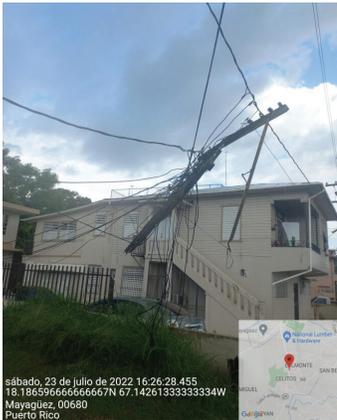
TOTAL, RECLAMACIONES ACTIVAS 2021-2022	RECLAMACIONES RECIBIDAS	TOTAL, RECLAMACIONES CERRADAS	TOTAL, RECLAMACIONES ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
140	0	57	83	\$375,914.84

DIVISIÓN DE INVESTIGACIONES: RECLAMACIONES ACTIVAS AI 1 DE JULIO DE 2022 Y SU EVOLUCIÓN AL 30 DE JUNIO 2023.

TOTAL, RECLAMACIONES ACTIVAS 2021-2022	RECLAMACIONES RECIBIDAS	TOTAL, RECLAMACIONES CERRADAS	TOTAL, RECLAMACIONES ACTIVAS	IMPACTO ECONÓMICO
151	0	117	34	\$470,000

NOTA ACLARATORIA:

PAISSBE EVALUÓ LA TOTALIDAD DE LOS CASOS RECIBIDOS EN APOYO, LO CUALES EN ALGUNAS DE LAS INSTITUCIONES FUERON DENEGADAS, LUEGO DE SER EVALUADAS Y DETERMINAR QUE LAS MISMAS NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS, COMO LO SON LA FALTA DE INFORMACIÓN Y/O GESTIÓN. POR OTRO LADO, ES IMPORTANTE ENFATIZAR QUE, A PARTIR DEL 1RO DE JULIO 2023, EL PROYECTO TOMÓ EN CONSIDERACIÓN EL CAMPO DE LA POBLACIÓN A IMPACTAR; DADO A QUE EL NÚMERO AFECTADO ES PROMEDIADO EN BASE A **RESIDENTE / ABONADO / AFECTADO X 3.5 = TOTAL DE CIUDADANOS NO AFECTADOS / POBLACIÓN AFECTADA.**



PAI-23-00156, PAI-23-00157, PAI-23-00158, PAI-23-00159, PAI-23-00160

Derrumbe: PR 354 Km 1.3, Barrio Quemado en Mayagüez.



Situación responde a un derrumbe de la carretera, alrededor de 100 metros. Se observó: válvula auxiliar al lado contrario, no salideros, no terreno húmedo, trabajos de repavimentación de área extenso. Vecinos del área informaron que la AAA reparó hacia alrededor de cuatro (4) meses salideros en el área. PAISSBE, a fin y efecto de investigar sobre la información suministrada, visito el lugar y observó

asfalto reciente, a su vez, contacto al personal de DTOP y estos informaron que hace alrededor de dos (2) meses se habían realizado los trabajos de repavimentación en el camino. Ante esto, el personal de DTOP reconoció la responsabilidad e inició los trabajos de reconstrucción y repavimentación. Por otro lado, el Personal de la AAA acordó bajar la válvula auxiliar que se encontraba fuera del área de rodaje al nivel del asfalto y empotrar. Ambas agencias acordaron enviar fotos de los trabajos realizados. Ante el problema del tránsito le solicitaron al Sr. Alberto Trabal, director de la Oficina de Manejo de Emergencias asistencia en el tránsito, este realizó la gestión en coordinación y conferencia con el Agente Leclert quien acordó enviar dos patrullas al área. Temporalmente vecinos del lugar movilizaron sus vehículos al área.

LUMA, CLARO, LIBERTY DERECHO: SOCIAL PAI-23-00924, PAI-23-00925, PAI-23-00926

Accidente PR 113 Km 13.6 Intersección PR 480 Barrio San Antonio en Quebradillas (frente a la Farmacia San Antonio).

Accidente de auto que provoco la perdida de infraestructura, utilidades y servicios básicos esenciales (luz y comunicaciones); así como limitaciones de acceso en la PR 113 Km 13.6 Intersección PR 480 Barrio San Antonio en Quebradillas (frente a la Farmacia San Antonio). Se requirió la colaboración de todos los participantes: Luma, Claro y Liberty. Residencias y negocios afectados.

CASOS RELEVANTES

LUMA, CLARO, LIBERTY DERECHO SOCIAL PAI-23-0031

Reemplazo de postes partidos y/o remoción de facilidades en desuso: Calle Ramon Emeterio Betances No. 366 Sur, antigua Calle Post frente a Funeraria Martell) Como iniciativa propia, PAISSBE refirió al personal de comunicaciones y LUMA Energy, los postes partidos frente al edificio de apartamentos y funeraria. Posteriormente el personal de comunicaciones señaló que la infraestructura e utilidades presentes responden a Luma Energy.

Trabajos realizados luego de coordinar la vía libre que afectaría a residentes y negocios.



**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS,
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN
Y OBRAS PÚBLICAS,
OFICINA MUNICIPAL MANEJO DE EMERGENCIAS,
MUNICIPIO Y POLICÍA DE PUERTO RICO
DERECHO SOCIAL**

LUMA, CLARO, LIBERTY**DERECHO: SOCIAL****PAI-23-01190, PAI-23-01191, PAI-01192,
PAI-23-00193**

Accidente en el área de la PR 4431 Km 2.7, Barrio La Torres, Sector Collazo en Lares (cerca de Hacienda Lealtad) que afecto infraestructura e utilidades y por consecuencia los servicios básicos esenciales. En su inicio el personal de LUMA Energy anuncio no tener facilidades en el área, pero luego de PAISSBE observar las fotos le informo sobre un neutral caído. Debido a esto, ocurrió una emergencia mayor, que impidió la entrada de otros operadores hasta que Luma Energy no asegurara el perímetro. Más adelante se finalizó los trabajos de reemplazo de varios postes por parte de Claro of PR con la colaboración y asistencia de Liberty Cable y Luma Energy.

**LUMA, CLARO, LIBERTY****DERECHO: SOCIAL****PAI-23-01181, PAI-23-01182**

Accidente PR 111 Km 27.5, Barrio Juncal en San Sebastián (cercano al Garaje)

Personal Enlace de LUMA Energy peticiona asistencia del personal de comunicaciones para atender poste partido, líneas arriadas y limitaciones de acceso en el área de la PR 111 Km 27.5, Barrio Juncal en San Sebastián (cercano al Garaje), producto de un accidente. Luego de la coordinación correspondiente PAISSBE recibió las fotos evidenciando el reemplazo de poste por parte de Claro y los trabajos de colaboración por parte de Luma Energy y Liberty Cable.

**LIBERTY CABLE, AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS (AAA)****DERECHO SOCIAL****PAI-23-01342, PAI-23-01343, PAI-23-01344**

Personal enlace de Liberty peticiona asistencia ante avería provocada por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (en adelante AAA) que afecto la fibra 576 de Liberty que corre de Cayey a Salinas, y le brinda servicio de comunicaciones alrededor de 10500 ciudadanos residentes de dichos municipios, pues impacta las antenas de comunicaciones del área. Por otra parte, la AAA informó que la avería en la línea de agua potable que afectó alrededor de 200 abonados residentes del área se ha visto en demora ante la falta de materiales para la reparación de esta. Fueron afectados 10,500 ciudadanos en sus comunicaciones).

**LUMA, AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS, CLARO, LIBERTY****DERECHO: SOCIAL****PAI-23-00164**

Reparar línea potable y sanitaria; reemplazo de poste de comunicaciones: Calle Estación Núm. 54 en Aguada (cercano al Laboratorio Irizarry Guasch y Colegio San Francisco).

Personal enlace de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) solicitó asistencia para la remoción de un poste de comunicaciones en el área, que impedía trabajos de reparación de línea sanitaria y potable. A su vez, alegaron que, la situación representaba un riesgo ambiental para la ciudadanía y limitaba el acceso para los ciudadanos residentes, estudiantes y comerciantes.

LUMA, AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (AAA), MUNICIPIO, BOMBEROS, POLICÍA DE PUERTO RICO
DERECHO: SOCIAL

PAI-23-00623, PAI-23-00625, PAI-23-01375, PAI-23-01376, PAI-23-01377

Reparar línea sanitaria y potable, relocalización de poste (Calle Mestre, Esquina San José en Mayagüez) Personal Enlace de la AAA solicitó asistencia para atender desborde sanitario en el área de referencia. A su vez, alegaron que la incidencia recae en la instalación de un poste de energía instalado en el área de mayor diámetro.

La incidencia implicó autorización por parte del Municipio de Mayagüez ante la presencia de un pluvial en el área; relocalización en vivo del poste de Luma Energy con línea primaria de 4000v, depósito de HTH para mitigar impacto ambiental, limpieza de calles, reparación de línea sanitaria y potable; así como la reconstrucción de muro.

Liberty Cable, Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), Claro, Negociado de Bomberos, Oficina de Manejo de Emergencias, Municipio, Policía de Puerto Rico.

DERECHO SOCIAL
PAI-23-02809



Rescate PR 353, Camino Ignacio Torres bajando por el Camino Caban en Mayagüez.

Personal enlace de la AAA solicita asistencia para atender emergencia en el área que afecta la seguridad de su personal; dado a que dos empleados del área de Caguas que se dirigían a Mayagüez para la entrega de unas vejigas de agua quedaron atrapados entre las infraestructuras y utilidades que prestan servicios de electricidad y comunicaciones al área de la incidencia. La situación provocó la movilización de varias agencias gubernamentales y personal de seguridad del municipio; así como la comunicación constante con el personal de la AAA confinado en el área.



LUMA ENERGY, FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION (FAA)
DERECHO: SOCIAL
PAI-23-02378

Personal de la FAA solicitó asistencia para el reemplazo de un poste primario en el área del Yunque que brinda servicio de energía a facilidades destinadas al control del tráfico aéreo y es vital para las comunicaciones en Puerto Rico y el Caribe. Dicho reemplazo fue tramitado a través de un estimado de costos por la cantidad de \$5,332, para marzo de 2021. A su vez, alegan que, tras dos años de seguimiento el mismo no había sido reemplazado, y que al momento llevaban varios meses utilizando energía alterna (generado) para suplir la falta de energía en el área y sostener los servicios de seguridad de la agencia, pero luego de la intervención de PAISSBE, se lograron los trabajos de reemplazo, inspección, certificación del área y reconexión. El Proyecto 2160160: LUMA Installation of pole at EL Yunque for Federal Aviation Administration (FAA)

El Impacto Económico: \$940,965.00 aproximadamente (impacto no incluye contratista).

La Población afectada fueron las Agencias Federales destinada a la seguridad aérea y de comunicaciones Isla de Puerto Rico y El Caribe.

ACTIVIDADES, REUNIONES E INSPECCIONES PROYECTO PLAN DE ACCIÓN INMEDIATA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES (PAISSBE).

- Inspección del 27 marzo de 2023: PR 127 Km 0 al 18; PR 365, PR 3336 Km 1.5, Barrio Tallaboa en Peñuelas (en dirección a Costa Sur) LUMA/LIBERTY/CLARO
- Inspección del 15 marzo de 2023: Municipio de Utuado (PROYECTO GPON 92100FH1A CAGUANA - UTUADO Solicitud de marcado de utilidades y transferencia de líneas secundarias) LUMA/CLARO.
- Reunión de presidencias con la Federación y Asociación de Alcaldes.
- Reunión Inter agencial reemplazo de hidrantes Puertos de Ponce: Ponce Playa, puertos (Centro de Cannabis, frente al lado del depósito de Charrarra). Traslado de explosivos.
- Visita facilidades del Yunque: Proyecto 2160160 / WR-6307492 FAA Antena Pico.
- El Yunque - Inspección final mayo de 2023. LUMA/ FAA.



Visitas Municipios de Sabana Grande, Adjuntas y Ponce: Inspección Casco Urbano Bocas de Incendio.



Reunión Inter agencial con la comunidad: Desbordamientos sanitarios Paseo Oliver en Guánica, sistema privado Junta de Calidad Ambiental Salud Ambiental/Municipio/Autoridad Acueductos y Alcantarillados.



Maricarmen Rivera y José Pérez Rosa Procurador Especializado en Presentación en el Senado sobre las Ciclovías en Puerto Rico.



Maricarmen Rivera en la presentación conferencia 2023 Puerto Rico Pipeline Safety Conference.

La Directoría de Excavaciones, Demoliciones y Tuberías (DEDT), al igual que otras agencias en los Estados Unidos de América, velan por la seguridad y salud de la ciudadanía, así como de la infraestructura de utilidades y servicios esenciales para el pueblo. DEDT trabaja en coordinación con todas las agencias públicas (AAA, ACT, DOP, AEE/LUMA, etc.) y los manejadores de proyectos y operadores de utilidades privados; encontrándose la Oficina entre las agencias colaborativas. Por ello fuimos recientemente invitados a ser parte de los instructores en la conferencia 2023 PUERTO RICO PIPELINE SAFETY CONFERENCE.

MUNICIPIOS IMPACTADOS 2022-2023

MUNICIPIO	TOTAL DE CASOS	MUNICIPIO	TOTAL DE CASOS
Adjuntas	15	Lajas	72
Aguada	10	Lares	494
Aguadilla	161	Las Marías	5
Aguas Buenas	3	Loíza	1
Aibonito	5	Luquillo	2
Añasco	29	Maricao	3
Arecibo	18	Mayagüez	459
Arroyo	1	Moca	20
Barceloneta	1	Naguabo	1
Bayamón	7	Orocovis	3
Cabo Rojo	243	Patillas	4
Caguas	72	Peñuelas	115
Camuy	18	Ponce	96
Canóvanas	1	Quebradillas	5
Carolina	11	Rincón	13
Cataño	2	Río Grande	3
Cayey	11	Rio Piedras	2
Ciales	6	Sabana Grande	173
Cidra	7	Salinas	3
Coamo	2	San Germán	82
Comerio	8	San Juan	402
Dorado	1	San Sebastián	33
Fajardo	1	Toa Alta	1
Guánica	15	Toa Baja	4
Guayama	5	Trujillo Alto	4
Guayanilla	79	Utuado	59
Guaynabo	5	Vega Baja	1
Hatillo	3	Vieques	1
Hormigueros	106	Villalba	1
Humacao	1	Yabucoa	1
Isabela	16	Yauco	26
Juana Díaz	18	TOTAL DE CASOS ATENDIDOS	2970



PROCURADURÍAS DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

AÑO FISCAL 2022-2023

PROCURADURIA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS CASOS DESTACADOS

DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA DERECHO DE VIVIENDA PPN-23-00012

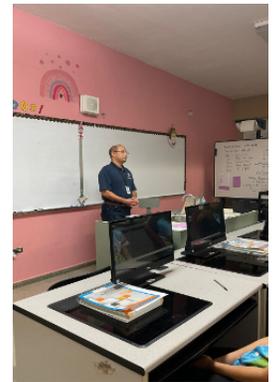
La Sra. Marjorie Santiago Rodríguez, propietaria de un pequeño negocio en el municipio de Ponce, acudió ante la Procuraduría de Pequeños Negocios, debido a que tenía un caso activo en el Departamento de Vivienda del Programa R3, (programa para personas que necesitan por razones específicas sustituir o adquirir una propiedad), desde el mes de abril del año 2022, dado que le habían informado que le cerrarían el caso, puesto que su propiedad era inelegible para el Programa R3. Teniendo en cuenta lo anterior, la Procuraduría de Pequeños Negocios intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado, que el 25 de agosto del año 2022, la comerciante logro completar todo el trámite correspondiente de compra para su vivienda.

DEPARTAMENTO DE ESTADO PPN-23-00027 DERECHO DE EMPRESA

La Sra. Patricia V. López, acudió ante la Procuraduría de Pequeños Negocios, con el propósito de que tomaran inherencia, dado que su negocio presentó conflicto en dilación en la otorgación en varios tramites de renovación de licencias; como resultado de la promulgación de los Reglamentos Núm. 7130 y Núm. 9250, en el Departamento de Estado; los cuales regulaban de forma simultánea los procesos y requisitos idénticos al del licenciamiento del sector de profesionales de la industria técnico-automotriz. Teniendo en cuenta lo anterior, la Procuraduría de Pequeños Negocios intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado, que la comerciante fuese citada por la Cámara de Representantes a participar de una Vista Pública en la Comisión de Asuntos Laborales y Transformación del Sistema de Pensiones para un Retiro Digno, presidida por el Hon. Domingo J. Torres García, en la que se citó a deponer al presidente del Colegio de Técnicos y Mecánicas Automotrices, el Sr. Julio Cesar Bonilla Meléndez. En la misma se investigó el proceso de otorgación y renovación de licencias profesionales y el Reglamento Núm. 9250, a su vez se analizó la reclamación a través de la R. de la C. 436. Finalmente, luego de analizar la reclamación y pasar por las evaluaciones pertinentes todos obtuvieron su licencia

PRESENTACIÓN A FUTUROS EMPRESARIOS EN LA ESCUELA MARÍA CADILLA DE MARTÍNEZ MUNICIPIO DE ARECIBO

Como iniciativa propia, la Procuraduría de Pequeños Negocios, el pasado 1 de diciembre del año 2022, le brindó una charla y presentación a Futuros Empresarios de la Escuela María Cadilla de Martínez en el municipio de Arecibo, donde los orientó acerca de los servicios que ofrece tanto la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico, como la Procuraduría de Pequeños Negocios y a su vez le enfatizó sobre los Permisos de Construcción, Uso y sus costos. Para dar por concluido, los estudiantes, expusieron sus ideas de negocios y de paso la Procuraduría de Pequeños Negocios aprovechó para orientarles, en relación con los pasos a seguir con cada permiso requerido por las Agencias gubernamentales.



DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS DERECHO DE EMPRESA PPN-23-00040 IMPACTO ECONÓMICO: \$33,348.22

La Sra. Ana Coll, propietaria del pequeño negocio Vidy's Café, localizado en Río Piedras, acudió ante la Procuraduría de Pequeños Negocios, con el propósito de que tomaran inherencia, dado que recibió del Negociado de Seguridad en el Empleo una Notificación de Tipo Contributivo y cargos por beneficios a la cuenta de reserva por Seguro por Desempleo del patrono. Teniendo en cuenta lo anterior, la Procuraduría de Pequeños Negocios intervino en el asunto en cuestión, obteniendo como resultado, que el Departamento del Trabajo le devolviese el crédito a la cuenta de reserva por la cantidad de \$33,348.22.



INFORME DE REGLAMENTOS PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS 2022-2023

NÚM. DE REGLAMENTO	NOMBRE	AGENCIA	ESTADO
NEG-23-00001	DACO - Guía para el cumplimiento con la Ley 51-2022	Departamento de Asuntos del Consumidor	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00002	Análisis de Flexibilidad Administrativa Final - Reglamento Programa Llave y Viaje y Servicio al Ciudadano - Autoridad Metropolitana de Autobuses	Autoridad Metropolitana de Autobuses	Aval Condicionado
NEG-23-00002	Departamento de Hacienda - Código de Rentas Internas de Puerto Rico de 1994, según enmendado	Departamento de Hacienda	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00003	Enmienda al Reglamento 9240 - Depto. de Traspotación y Obras Públicas	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00003	COSSEC - Reglamento de Compras	Corp. para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	Aval Condicionado
NEG-23-00004	Reglamento de Procedimientos Investigativos y Adjudicativos de COSSEC	Corp. para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	Aval Condicionado
NEG-23-00004	DTOP - Reglamento para Estaciones Oficiales de Inspección, Inspección de Vehículos de Motor y otros Fines Relacionados	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00005	Enmiendas al Reglamento para el Control de la Contaminación Atmosférica ("RCCA") y las enmiendas del RCCA	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00006	Reglamento para la Expedición, Manejo y Fiscalización de Licencias de Máquinas de Juegos de Azar en Ruta	Comisión de Juegos del Gobierno de Puerto Rico	Aval Condicionado
NEG-23-00007	Reglamento De Confiscaciones Para Máquinas De Juegos De Azar, Máquinas De Entretenimiento Para Adultos y Máquinas Vendedoras - Comisión de Juegos de PR	Comisión de Juegos del Gobierno de Puerto Rico	Aval Condicionado
NEG-23-00008	Análisis de Flexibilidad Reglamento de Transporte de Ejemplares de Carrera	Comisión de Juegos del Gobierno de Puerto Rico	Aval Condicionado
NEG-23-00009	Reglamento para Administrar el Bono Anual en el Sector Privado	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	Aval Condicionado
NEG-23-00010	COSSEC - Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor de Hipotecas Inversas	Corp. para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	Aval Condicionado
NEG-23-00011	Segunda Enmienda a Reglamento de DTOP 9119 de Certificación, Expedición, Uso Renovación, Duplicado y Cancelación de Permisos de Estacionamiento en Forma de Rótulos Removibles	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado

NÚM. DE REGLAMENTO	NOMBRE	AGENCIA	ESTADO
NEG-23-00012	Reglamento Conjunto para la Evaluación y Expedición de Permisos relacionados al Desarrollo, Uso de Terrenos y Operación de Negocios (Reglamento Conjunto)	Junta de Planificación	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00013	Reglamento de Laboratorios-Depto. de Salud	Departamento de Salud	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00014	Reglamento de COSSEC para la Organización, Permiso y Seguro de Cooperativas de Ahorro y Crédito	Corp. para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	Aval Condicionado
NEG-23-00015	Reglamento de Procedimientos Adjudicativos ante la Comisión de Juegos	Comisión de Juegos del Gobierno de Puerto Rico	Aval Condicionado
NEG-23-00016	Análisis de Flexibilidad Administrativa Final - Segunda Enmienda al Reglamento 9119	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Análisis de Flexibilidad Final Recibido
NEG-23-00017	NTSP - Analisis de Flexibilidad Administrativa - Adopción del Código de Reglametos del Ngociado de Trasporte y Otros Servicios	Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00018	Reglamento de DTOP para Establecer Sistema de Puntos para los Conductores	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-23-00019	Informes Ley Núm. 454-2000, según enmendada. del Departamento de la Familia	Departamento de la Familia	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00020	Reglameto del DTOP para Estaciones Oficiales de Inspección, Inspección Vehículos de Motor y otros Fines Relacionados	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00021	Nueva Reglamentación del Departamento de Hacienda para enmendar Reglamento 7970	Departamento de Hacienda	Aval Condicionado
NEG-23-00022	Reglamento para la Supervision de Fondos de Capital Privado	Ofic. del Comisionado de Instituciones Financieras	Aval Condicionado
NEG-23-00023	Reglamento de subsidio salarial Agrícola - Departamento de Agricultura	Departamento de Agricultura	Aval Condicionado
NEG-23-00024	Reglamento Interno de Normas de Conducta y Medidas Disciplinarias Número: DTOP-2022-002	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-23-00025	Enmienda al Reglamento 9240 del Departamento de Transportación y Obras Públicas	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Aval Condicionado
NEG-23-00026	FINAL - Reglamento para Establecer Sistema de Puntos para los Conductores (DTOP)	Departamento de Transportación y Obras Públicas	Informe Final Enviado
NEG-23-00027	Reglamento Operacional del Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00028	Reglamento de Personal para Empleados de Carrera del Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de P.R. (FIGNA)	Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	Aval Condicionado



NÚM. DE REGLAMENTO	NOMBRE	AGENCIA	ESTADO
NEG-23-00029	(DRNA) Borrador de Enmienda al Reglamento para los Sistemas de Relleno Sanitarios	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	Aval Condicionado
NEG-23-00030	Depto. de Salud - Reglamento para Servicios Funerarios de Puerto Rico	Departamento de Salud	Reglamento o Informe Sometido
NEG-23-00031	Reglamento de Procedimiento Adjudicativo ante el Departamento de Hacienda	Departamento de Hacienda	Aval Condicionado
NEG-23-00032	Reglamento para Establecer los Procedimientos y Parámetros de la Venta de Derechos de Designación de Propiedades Públicas	Departamento de Hacienda	Aval Condicionado
NEG-23-00033	Reglamento del Secretario de Salud para Regular el Establecimiento y Operación de los Laboratorios de Análisis Clínicos, Centros de Plasmaféresis, Laboratorios de Patología Anatómica y Bancos de Sangre de P.R.	Departamento de Salud	Aval Condicionado

PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

FERIAS DE SERVICIOS, REUNIONES Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA

FERIA MUNICIPIO DE CATAÑO EN CONJUNTO CON LA PROCURADURÍA DEL TRANSPORTE PÚBLICO, 20 DE ENERO DE 2023

El 20 de enero de 2023, la Procuraduría de Pequeños Negocios visitó a los Artesanos y Pequeños Comerciantes que se encontraban en la Feria que se llevó a cabo en el Municipio de Cataño, a su vez los orientó sobre los servicios que ofrece tanto la Oficina del Ombudsman, como la Procuraduría de Pequeños Negocios, cuenta con jurisdicción para investigar los actos administrativos que sean o aparenten ser irrazonables, injustos, arbitrarios, ofensivos, discriminatorios o contrario a las leyes o reglamento de los comerciantes cuyo negocio emplea 15 personas o menos.



Inspección Ocular Artesanos Plaza Pública Dorado. 10 febrero 2023.



Titza S. Villanueva Viust, Investigadora.



Ignacio F. Sánchez Carreras Procurador de Pequeños Negocios, Idiallyse Santana Bonilla, Investigadora.



Ignacio F. Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios.



Adlin Ayala Miranda, Asistente Administrativa.

Inspección Paseo de la Princesa para poder extender los días que tienen autorizado para poder trabajar y los costos por espacio. 21 de abril de 2023.



Ignacio F. Sánchez Carreras Procurador de Pequeños Negocios, Idiallyse Santana Bonilla Investigadora.

Reunión Informativa Centros de Inspección Procuraduría de Pequeños Negocios en conjunto a la Procuraduría de Transporte Público. 6 de junio de 2023.



Ignacio F. Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios, José Pérez Rosa, Procurador Especializado Transporte Público. Carlos Crespo y Miguel Rivera, Miembro Junta Directiva Centros de Inspecciones y Centro Unido de Detallistas.

Visita a comerciantes y Artesanos Centro comercial Plaza del Sol en Bayamón. 15 de junio de 2023.

Como parte de una iniciativa propia, la Procuraduría de Pequeños Negocios, el 15 de junio de 2023, visitó a todos los Artesanos y Pequeños Comerciantes que se encontraban en el área de Plaza del Sol en Bayamón, a su vez, los orientó sobre los servicios que ofrece tanto la Oficina del Ombudsman, como la Procuraduría de Pequeños Negocios y le enfatizó que su misión principal es minimizar las penalidades, cargas y los requisitos impuestos por la reglamentación que enfrentan todos los pequeños negocios, cuando acuden a distintas Agencias del Gobierno.



Ignacio F. Sánchez Carreras Procurador de Pequeños Negocios.



Feria de Servicios Victus P.R. Municipio de Lares. 11 de agosto de 2023.

Panel de Revisión Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP) y Centros de Inspecciones. 29 de septiembre de 2023.



Ignacio F. Sanchez Carreras, Procurador Pequeños Negocios, Idiallyse Santana Bonilla Investigadora, Carlos Crespo, Presidente - Asociación Detallistas de Gasolina (CUD), Miguel Rivera, Vice-Presidente - Asociación Detallistas de Gasolina (Centro Unido Detallistas (CUD)), Juan C. Roca, Portavoz - Centros de Inspección, Roberto Echevarría, Lcda. Migdalia Jaime González, Div. Legal DTOP Lcda. Maríeyoidea Ortiz Avilés, Div. Legal DTOP, Many L. Fuster Romero, Directora Ejecutiva DISCO - DTOP, Arturo Deliz, Director Investigaciones de DISCO - DTOP.



Reunión Informativa sobre P. del S. 479, Ley de salarios mínimos para los tecnólogos médicos del sector privado de Puerto Rico.

Panel de Revisión con el Depto. De Salud y Asociación de Funerarios de Puerto Rico. Diciembre 2023.



Ignacio F. Sánchez Carreras, Procurador de Pequeños Negocios, Rolando J. Meléndez Aponte, Procurador Auxiliar, Idiallyse Santana Bonilla, Investigadora, Lcda. Agnes D. Martínez, Lcda. Wendy Sostre Maldonado y Lcda. Mayra Toro Tirado.



Wilson López López, presidente de la Asociación de Laboratorios Clínicos de Puerto Rico, Rolando J. Meléndez Aponte, Procurador Auxiliar, Idiallyse Santana Bonilla, Investigadora, Lcda. Ivelisse Pérez, Lcda. Agnes D. Martínez.





PROCURADURÍA DE TRANSPORTE PÚBLICO

AÑO FISCAL 2022-2023

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS (ASEM)

DERECHOS SOCIALES DE SALUD

PTP-23-00626

CENTRO MÉDICO DE PUERTO RICO - INVESTIGACIÓN AMBULANCIAS - PARAMÉDICOS

24 DE FEBRERO DE 2023

SR. JOSÉ O. PÉREZ ROSA, PROCURADOR
SRA. EUFEMIA OQUENDO RIVERA, ASISTENTE

I. RELACIÓN DE HECHOS

A principio del mes de febrero de 2023, la Procuraduría de Transporte recibió una querrela donde alegaban que los paramédicos que llegaban al área de Clínica Externas de la Administración de Servicios Médicos (Centro Médicos) en Río Piedras, aparentemente no podían dejar a los pacientes en el área correspondiente de Clínica Externas de la Administración de Servicios Médicos (Centro Médicos), puesto que no contaban con suficiente tiempo, debido a que la Compañía que le brinda seguridad al Hospital, le exige a los paramédicos que muevan la ambulancia de inmediato, sin haber culminado el proceso y los servicios requeridos pertinentes a los ciudadanos y/o a sus pacientes.

Como consecuencia, la Procuraduría de Transporte, se contactó con el Ing. Jaime A. Lafuente González, director del Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos para acudir a una inspección ocular del área para identificar los pormenores de la situación. La misma fue pauta para la fecha del 24 de febrero del corriente año.

II. INSPECCIÓN OCULAR RECORRIDO CLÍNICA EXTERNAS Y ÁREAS DE EMERGENCIA

El 24 de febrero de 2024, se realizó la Inspección Ocular; cabe destacar que a la misma sólo acudió la Procuraduría de Transporte, ya que el Negociado de Transporte se excusó por contratiempo de última hora, que le imposi-

bilitó su asistencia a la misma. En otro orden de idea, es importante señalar que cuando la Procuraduría de Transporte llegó a Centro Médicos se contactó con el Sr. Edwin M. Carrasquillo, director Asociado, quien se encargó del recorrido por las áreas afectadas. Sin embargo, al llegar al estacionamiento del área de las Clínicas Externas, se pudo observar a un Guardia de Seguridad, como le gritaba a un Paramédico, "que tenía que salirse" sin este aún haber culminado el proceso debido correspondiente.

Así las cosas, la Procuraduría de Transporte procedió a preguntarle al Sr. Carrasquillo por el Guardia de Seguridad; a lo que respondió, "que los Guardias de Seguridad son de una compañía privada, contratada por la Administración del Hospital", a su vez indica que aparentemente y alegadamente, todos los oficiales no son orientados sobre el servicio y manejo de los pacientes, y que, el paramédico tiene que verificar a qué hora el paciente tiene cita, dónde es, hacer turno para el Médico, abrir récord, entregar el paciente en la Clínica y a la hora correspondiente.

No puede dejar el paciente solo en los pasillos ni en las aceras, esto atenta sobre los servicios ofrecidos y la seguridad de los ciudadanos. Mientras un paramédico tiene que estacionar la ambulancia, en un área bastante alejada de las Clínicas, otro paramédico con dificultad le corresponde manejar un paciente en la camilla. (personas obesas, no se pueden mover con facilidad, a veces con fracturas y condiciones que le impiden la movilización. Además, de la responsabilidad que conlleva el tener que tocar ese paciente solo.)

Por otro lado, indicó el Sr. Carrasquillo que, en un día fuerte antes de las 8:00am ya han llegado sobre diez ambulancias. (El horario de las Clínicas es de lunes a jueves el grueso, el viernes es poco). Al mismo tiempo los trabajos de construcción en el área provocaron que los estacionamientos que estaban designados a las ambulancias fueron asignados a los médicos; provocando que está situación afecte simultáneamente al Área de Emergencias, que tiene cinco estacionamientos, pero la construcción se expande hasta ellos y los estacionamientos serán afectados, incluyendo el área de la Cámara Hiperbárica y las ambulancias y/o guaguas del Departamento de Corrección y Rehabilitación que llegan con los confinados; los cuales tienen cinco médicos en el Área de Emergencias que le brindan estacionamiento.

RECORRIDO HOSPITAL UNIVERSITARIO

El recorrido continuo en el Hospital Universitario, donde los funcionarios de la Procuraduría se reunie-



ron con la Sra. María M. Torres Rivera, directora del Área de Seguridad del Hospital Universitario, secretaria Sra. Luz Fontáñez. En tal sentido, indicaron que, al igual que la Clínica Externa, su Seguridad la provee una compañía privada de seguridad. Sin embargo, que el Hospital Universitario, no presenta ninguna situación con las ambulancias, debido a que las ambulancias tienen de 15 a 25 minutos para entregar el paciente, y que el tránsito fluye todo el tiempo. Por otro lado, consideran que la situación que a veces confrontan es debido a que las ambulancias presentan problemas con filtraciones de aceite y algunas se quedan prendidas, afectando el medio ambiente y el flujo y tránsito de estas. Enfatizan a su vez, que los paramédicos tienen conocimiento de que existe un protocolo, donde se le solicita mantener las ambulancias apagadas y en perfectas condiciones de mecánica. (Calidad de Servicio – Sra. Miriam Troche – 787-754-0101 Ext. 5121 – Área de contestar querellas).

RECORRIDO HOSPITAL PEDIÁTRICO

La Procuraduría de Transporte, continuó su recorrido en el Hospital Pediátrico, sin embargo, ningún directivo del ente los acompañó al recorrido, más bien una oficial, la cual no quiso ser identificada, de la Compañía Privada que brinda seguridad al hospital se encargó de informar que las ambulancias tienen áreas establecidas para dejar los pacientes y que las mismas deben mantenerse apagadas mientras ejecutan dicha acción.

COMENTARIOS ADMINISTRACIÓN – AREA DE VIGILANCIA Y BIO SEGURIDAD

Durante este proceso de Inspección la Procuraduría de Transporte, se reunió con la Sra. Betsy D. Rosado Negrón, directora Asociada Ambiente Cuidado y Manejo de Emergencias de ASEM y le señaló los siguientes hallazgos:

- 1) No hay uniformidad en el servicio de las salas en los hospitales médicos (Sala de Emergencia, Hospital Universitario, Hospital Pediátrico y Clínicas Externas). Todas las áreas funcionan diferentes.
- 2) Los estacionamientos de ambulancias están muy lejos de las clínicas.
- 3) Los Oficiales de seguridad están en desconocimiento de la labor de los Paramédicos.
- 4) Un paramédico trabajando solo con un paciente en camilla y las implicaciones como: manejo, seguridad tanto del paciente como del paramédico.

A estos señalamientos la Sra. Rosado indicó que:

- “Tienen varios proyectos en construcción y, hasta tanto no se terminen, no tiene un área fija donde las ambulancias puedan estar situadas, tanto para el Área de las Clínicas como la Sala de Emergencia, ni cuantos estacionamientos eventualmente tendrá disponible las ambulancias. Por otro lado, indica que algunos de

estos proyectos ya han comenzado y otros están por comenzar antes de junio y pueden que demoren dos años su ejecución, debido a que algunos edificios le están efectuando pruebas de plomo y asbestos. A su vez indica que el propósito de los proyectos de construcción es impactar la Plazoleta con nuevas facilidades para los familiares que vienen acompañando a los pacientes y que residen fuera del área metropolitana y/o Islas Municipios”.

La Sra. Rosado solicitó ayuda a la Procuraduría de Transporte para:

- 1) Coordinar una reunión con el Ing. Jaime La fuente, debido a la periferia del Centro Médico.
- 2) Zona que va hacia el Centro Comprensivo de Cáncer sin servicio eléctrico, debido al robo de cobre, lo considera altamente peligroso dado a que empleados caminan en altas horas de la noche y madrugada por esta zona.

RECOMENDACIONES

Luego del recorrido e Inspección Ocular la Procuraduría de Transporte considera pertinente que lo más recomendable es lo siguiente:

- 1) Buscar uniformidad en los servicios en todas las clínicas especializadas.
- 2) Estacionamiento para las ambulancias cerca de las áreas que se brinda el servicio.
- 3) Ofrecer a los oficiales de seguridad capacitación que les permita desarrollar sus actividades de manera eficiente.
- 4) Rotular las áreas indicando el tiempo que se le permite a cada ambulancia.
- 5) La importancia de salvar guardar los paramédicos. (En caso de hostigamiento y/o demandas por malas prácticas, al no poder dar un servicio adecuado por las circunstancias.)
- 6) Demarcar áreas de impedidos (pintar rampa).

ACUERDOS

- 1) Coordinar la reunión con el Ing. Jaime Lafuente – Negociado de Transporte
- 2) Referir el caso de alumbrado al Municipio de San Juan.

GESTIONES REALIZADAS

El Sr. José O. Pérez Rosa realizó las siguientes llamadas:

- Ing. Jaime Lafuente, coordinación de reunión – miércoles, 15 de marzo de 2023, 1:30pm, con la Sra. Betsy D. Rosado Negrón – inspeccionar área de las Clínicas Externas.

- La reunión se efectuó en las facilidades del Negociado de Transporte Público (debido a que la señora Rosado no pudo recibirlos por tener una

emergencia en su área). Presentes el Sr. Jaime Lafuente, el Sr. Julio Sepúlveda, la Sra. Betsy D. Rosado Negrón (vía telefónica) y el Sr. José O. Pérez Rosa.

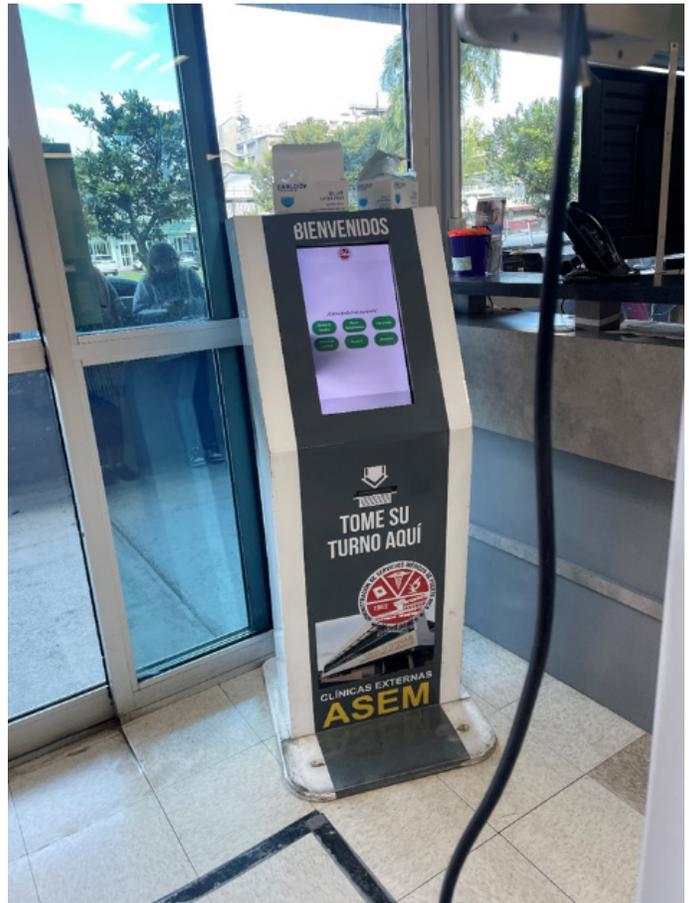
Se discutió Minuta del 24 de febrero de 2023.

lunes, 20 de marzo de 2023 – inspección de área de Clínicas Especializadas.

(En esta reunión se estará uniendo la Sra. Edna I. Díaz de Jesús, Procuradora del Paciente, en conversación telefónica del jueves, 16 de marzo de 2023 fue invitada).

- Lcdo. Miguel Ramírez, Autoridad de Transporte Integrado – relacionado con el alumbrado. Indica que, están trabajando con el alumbrado, buscando alternativas de trabajarlo solar. Se le sugirió trabajarlo por aire.

Nota: La Procuraduría de Transporte, realizó un cuestionario para que fuese completado por los Paramédicos. El mismo no pudo ser completado por los Paramédicos debido a que nunca estuvieron disponible por el volumen de trabajo, en adición de que no había suficientes ambulancias. Por otro lado, es importante resaltar que dicha Inspección Ocular se realizó un viernes, según las fuentes indicaron que los viernes no es un día concurrido de entrada y salida de ambulancias.



A la entrada del área de las clínicas máquina de asignar turnos a los pacientes.



Rampa que conduce al área de las clínicas. A mano izquierda el Sr. Edwin M. Carrasquillo y el Sr. José O. Pérez Rosa.

Área donde se estacionan las ambulancias para dejar los pacientes. Rampa de impedidos deteriorada en la pintura, observándose lo mismo en varias áreas del recinto.



El Sr. José O. Pérez Rosa identificándose e informado a la Sra. Gianela D. Torres, paramédico que viene con un paciente desde Arecibo, cual es el propósito de la visita en las facilidades de las Clínicas Externas. A su vez la señora Torres le expresa la situación con las ambulancias y sus inquietudes al respecto. Esta área es donde los paramédicos esperan para entregar el paciente a la clínica correspondiente.



Cuando tienen muchos pacientes, los paramédicos utilizan el pasillo para la espera con los pacientes para las clínicas.



Área de estacionamiento asignada para las ambulancias, ahora es utilizada por los médicos.



Estacionamiento para ambulancias - Área Sala de Emergencias.

ÁREA DE AMBULANCIAS - SALA DE EMERGENCIA.



ÁREA DE CONSTRUCCIÓN



ÁREA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO



La Sra. María M. Torres Rivera, directora del Área de Seguridad del Hospital Universitario, el Guardia de Seguridad y el Sr. José O. Pérez Rosa. La señora Torres le explica al señor Pérez que las salas de emergencia no operan de la misma forma, ya que no tienen los mismos directores, ni las mismas compañías de seguridad. Cada cual funciona de acuerdo a las necesidades particulares.

ÁREA HOSPITAL PEDIÁTRICO



Sr. Edwin M. Carrasquillo, Director Asociado ASEM, Sr. José O. Pérez Rosa y guardia de seguridad Hospital Pediátrica.

Sr. Edwin M. Carrasquillo, Director Asociado ASEM, y el Sr. José O. Pérez Rosa.

Área de Ambulancias - Paramédicos bajan los pacientes.



ACTIVIDADES, REUNIONES O FERIAS DE SERVICIOS

VISTA PÚBLICA – RESOLUCIÓN DEL SENADO 114 COMISIÓN DE EDUCACIÓN, TURISMO Y CULTURA 13 DE SEPTIEMBRE DE 2022.

La Vista Pública – Resolución del Senado 114, donde se reunió la Comisión de Educación, Turismo y Cultura del Senado de Puerto Rico para realizar una investigación continua en torno al estado de situación del Departamento de Educación; el énfasis principal de la misma era la infraestructura de las escuelas de Puerto Rico y el mantenimiento de las facilidades; en la misma se estableció estrategias y soluciones permanentes para los inicios de años escolares y durante el semestre académico, para que las instalaciones escolares que se encuentren habilitadas o en la fase de mejoras y el estatus de las escuelas en desuso mejore. José Pérez Rosa Procurador especializado de la Procuraduría de Transporte Público, acudió a la misma, en busca de adquirir información para las investigaciones e intervenciones de la Oficina con el fin de colaborar con las Agencias, intervenidas en la Vista, para mejorar los servicios a los ciudadanos.

PONENCIA DE CICLISMO SENADO DE PUERTO RICO 7 DE OCTUBRE DE 2022.

A los fines de colaborar con la Asamblea Legislativa se recomendó hacer un estudio sobre cuáles son las carreteras, caminos, avenidas, edificaciones y horarios utilizados por los ciclistas de cualquier modalidad (elite o recreativo) con el fin de evaluar las alternativas que se pueden tener para atender este sector de la población. El propósito de la Ponencia es promover el tránsito confiable de los ciclistas en Puerto Rico, construyendo y acondicionando áreas que estén encaminadas a ello. Empezar iniciativas en materia de políticas públicas, diseño de infraestructura y estrategias de participación ciudadana para que el ciclismo se realice de una manera saludable, segura y en familia.

AUTORIDAD DE TRANSPORTE MARÍTIMO DERECHOS INDIVIDUALES DE DESPLAZAMIENTO PTP-23-00287 INSPECCIÓN A MUELLE CATAÑO – FIESTA CALLE SAN SEBASTIÁN 20 DE ENERO DE 2023.

La procuraduría de Transporte Público en conjunto con la Procuraduría de Pequeños Negocios realizaron una inspección al Muelle de Cataño en la actividad de las Fiestas de la Calle San Sebastián en el Viejo San Juan.



José Pérez Rosa, Procurador Especializado Transporte Público y Maricarmen Rivera en presentación de Ponencia en el Senado de Puerto Rico.

Esta actividad es de gran importancia en el pueblo puertorriqueño, la misma promueve la economía local como nuestra cultura. Se esperan, todos los años, miles de personas, es una festividad muy concurrida no tan solo por los puertorriqueños sino turistas que vienen expresamente a disfrutar de la actividad. El propósito de la intervención era ver que los servicios fueran seguros y de calidad. Además, inspeccionar las facilidades en su totalidad. Se utilizó un cuestionario para que los usuarios complimentarán y expresaran cómo consideraban el servicio. Dentro de la inspección se encontró un techo caído. Se refirió la situación a la Autoridad de Transporte Marítimo y con la Administración del Muelle, HMS Ferries, y nos informa que esperan comenzar la reparación del techo en el mes de junio.



Techo caído en Muelle de Municipio de Cataño.

Ciudadanos en la espera de Ferry en el Muelle de San Juan.
20 de enero 2023.



José Pérez Rosa, Procurador Especializado Transporte Público con Funcionarios de HMS Ferries.
20 de enero 2023.



José Pérez Rosa, Procurador Especializado, en reunión con el Sr. Santos, Oficina de Manejo de Emergencias, relacionado a la investigación de los refugios.
25 de agosto de 2023.

Reunión Informativa Centros de Inspección Procuraduría de Pequeños Negocios en conjunto a la Procuraduría de Transporte Público. 6 de julio de 2023.



Procuradores Ignacio Sánchez, Procurador de Pequeños Negocios y Jose Pérez Rosa, Procurador Especializado Transporte Público, Carlos Crespo y Miguel Rivera, Miembro Junta Directiva Centros de Inspecciones y Centro Unido de Detallistas.



José Pérez Rosa, Procurador Especializado, participando de la conmemoración de Veteranos perdidos en acción en el Cementerio Nacional de Bayamón junto al Lcdo. Agustín Montañez, Procurador de los Veteranos entre otros.
15 de septiembre de 2023.

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS
PTP-24-00012
25 DE SEPTIEMBRE DE 2023

Resúmen:

La Procuraduría de Transporte Público inició una investigación en el área de la ciclovia ubicada en el Distrito Capitolino en Viejo San Juan. Esta ciclovia, que forma parte del paisaje turístico de alto volumen de la zona, es frecuentada por cientos de ciclistas diariamente. La investigación se centra en los desafíos actuales relacionados con la falta de identificación clara del carril y la ausencia de un número adecuado de postes divisores.

Problema Identificado:

A lo largo de la ciclovia, se ha observado una tendencia preocupante de accidentes semanales. Estos incidentes se atribuyen principalmente a la carencia de una marcación efectiva del carril y a la insuficiencia de postes divisores a lo largo de la ruta. La falta de estos divisores de carril, que son esenciales para proporcionar seguridad a los usuarios, ha generado una situación de riesgo constante para los ciclistas y otros usuarios de la vía.

Acciones Propuestas:

Con el objetivo de abordar de manera efectiva los problemas identificados, se proponen las siguientes acciones:

Implementación de Marcadores de Carril:

Se recomienda la reinstalación de marcadores de carril claramente visibles a lo largo de la ciclovia para mejorar la identificación y delimitación del carril destinado a los ciclistas.

Instalación de Postes Divisores Adicionales:

Se sugiere la instalación de una cantidad adecuada de postes divisores a lo largo de la ciclovia para garantizar una separación efectiva entre el carril para ciclistas y otros espacios viales.

Evaluación Continua:

Se propone llevar a cabo evaluaciones regulares para monitorear la eficacia de las medidas implementadas y realizar ajustes según sea necesario.

Estas acciones tienen como objetivo mejorar significativamente la seguridad y la experiencia de los usuarios de la ciclovia, contribuyendo así a la promoción de un entorno vial más seguro y eficiente en el Distrito Capitolino de Viejo San Juan.





**PROCURADURÍA ESPECIALIZADA
SISTEMAS DE SEGURIDAD BANCO
INFORMACIÓN GOBIERNO (PESSBIG)
AÑO FISCAL 2022-2023**

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS
NATURALES Y AMBIENTALES
DERECHOS SOCIALES DE MEDIO AMBIENTE
CEN -23-00093
INVESTIGACIÓN ESPECIAL DE DISPOSICIÓN
DE NEUMÁTICOS**

La Procuraduría Especializada, se encuentra trabajando la Investigación Especial de Disposición de Neumáticos para ello realizó una investigación jurídica, con el fin de conocer todas las Leyes Vigentes y Proyectos sometidos en la Legislatura y Contratos, sobre la Disposición de Neumáticos, y Reciclaje. Por otro lado, a

fin y efecto, de proceder con el Plan de Investigación, la Procuraduría sostuvo reuniones alrededor de la Isla, con comerciantes de Compañías Recicladoras, a su vez identificó en todos los municipios donde se encontraban localizados los neumáticos en desuso y a cada empleador, propietario o empleado de las recicladoras, le realizó una entrevista, a fin de sustentar la Investigación en curso.



Visita a la Recicladora Once For All Tires, LLC en el Municipio de Yabucoa.
29 de marzo de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman junto a Nilsa Vázquez Vélez, Procuradora Especializada, Luis Infanzón, Presidente de la Recicladora, Antonio Ríos y Alberto Mercado, del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, Jorge González, Propietario de la Recicladora y Evelyn Cruz, Gerente de Humacao.





Nilsa Vázquez Vélez, Procuradora Especializada junto a Edwin García Feliciano, Ombudsman en Reunión del Proyecto de Escuelas Cerradas, con representantes de las agencias 15 de diciembre de 2022.



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DERECHOS INDIVIDUALES DE INTIMIDAD PSI -22-00120 INVESTIGACIÓN ESPECIAL ESCUELAS CERRADAS Y EN DESUSO

La Procuraduría Especializada, entregó el Informe Final, relacionado a las Escuelas Cerradas y en Desuso al Departamento de Educación y a la Autoridad de Edificios Públicos, con copia de la Resolución Final y Solicitud de PARE, con copia de la notificación al Gobernador, Cámara y Senado. A su vez, se efectuó una Reunión Ejecutiva con el Procurador y las Agencias Oficina para el mejoramiento de Escuelas públicas (OMEPE), Autoridad de Edificios Públicos (AEP), Negociado de la Policía, Administración Servicios Salud Mental y contra la Adición (ASSMCA), Departamento de Salud, Programa de Salud Ambiental, Departamento de Recursos Naturales y Ambientales Y Programa de Calidad de Terrenos a fin y efecto de que cada una de las Agencias identificaran todas las situaciones relacionadas por atender.



Edwin García Feliciano, Ombudsman y Nilsa Vázquez Procuradora especializada en reunión sobre Investigación de Escuelas Cerradas en compañía de la Lcda. Zoraya Betancourt Directora Legal y Nildaly Rivera, Asesora Senior, Ing. Sylvette Vélez directora ejecutiva Comité de Evaluación y Distribución de Bienes Inmuebles, y el Lcdo. Rolando Meléndez, Procurador Auxiliar. 15 de febrero de 2023.

DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA DERECHOS INDIVIDUALES DE INTIMIDAD PSI-24-00003

La Procuraduría PESSBIG, gestionó con el Departamento de la Familia, una posible violación a los Sistema de Información de los Bancos de Información de la Agencia, a su vez realizó comunicación con el enlace de Ciberseguridad de dicho Departamento, como resultado de la comunicación con el enlace, se desprendió que la violación a los Sistema de Seguridad afectó a los sistemas de Kronos en todo el Departamento de la Familia y sus Oficinas de Programas. Por otro lado, luego de investigado el asunto, la Procuraduría pudo concluir que se trató de un aparente data Breach con el sistema Interborro, de contratista privado que ofrece servicios a varias Agencias, en las cuales el sistema e información personal y confidencial de los ciudadanos pudo aparentemente estar comprometido. La Procuraduría finalmente, consideró que lo más oportuno, es la intervención del Departamento de Asunto al Consumidor (DACO).

DEPARTAMENTO DE LA EDUCACIÓN DERECHOS SOCIALES DE EDUCACIÓN CEN -24-00144

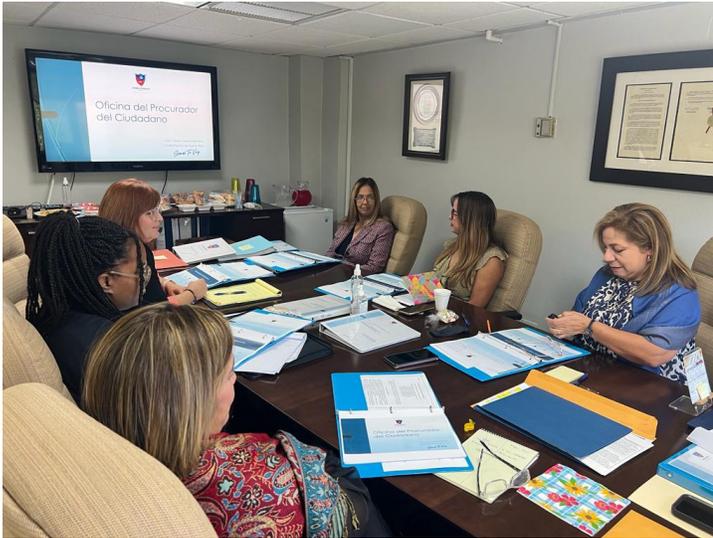
PLAN PILOTO

Intervención Temprana y Trabajadores Sociales del Departamento de Educación

Como iniciativa propia, por una Propuesta de un Plan Piloto para Intervención Temprana a estudiantes del Sistema Escolar, con labor del Trabajador social y el apoyo del componente escolar; la Procuraduría Especializada, llevó a cabo una Reunión con la Dra. Yanira Raíces Vega, secretaria del Departamento de Educación para exponer la misma y como resultado final, se acogió. Eventualmente planifican desarrollar un Instrumento de Medición con el fin de que ejecute el Plan Piloto y determine la población a impactar. A su vez pretenden implementarlo para el próximo semestre del calendario escolar.



REUNIONES Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA PROCURADURÍA ESPECIALIZADA SISTEMAS SEGURIDAD BANCO INFORMACIÓN GOBIERNO (PESSBIG)



Taller sobre Investigaciones Especiales preparado y ofrecido por Nilsa Vázquez Vélez, Procuradora Especializada con las gerentes regionales, procuradores e investigadores. 12 de mayo de 2023.



Nilsa Vazquez Vélez Procuradora Especializada junto a Edwin Garcia Feliciano Ombudsman y Joseph González Agente Especial a cargo del FBI e Puerto Rico. 1er Simposio del Ombudsman: "Todos somos tu voz". 22 de junio de 2023.



Nilsa Vazquez Vélez, Procuradora Especializada, taller sobre Reglamentos 1-2-3 del Ombudsman, Gisela Ríos Torres, Secretaria Auxiliar, Área Apoyo Integrado Departamento de Educación, Gil Urbina Pérez, Ayudante de la Secretaria, Ivette López, Directora Asociada Servicios Institucionales y Yashira Gómez, Investigadora. 26 de octubre 2023.

IMPACTO ECONÓMICO CASOS RECIBIDOS Año Fiscal 2022-2023

Total, de Casos Recibidos Año Fiscal 2022-2023	Impacto Económico
23,187	\$14,910,649.14

El impacto económico representa en términos monetarios la respuesta lograda por la Oficina del Procurador del Ciudadano en beneficio de los ciudadanos, como parte de su labor rehabilitadora de derechos frente a las acciones de las agencias gubernamentales. En otras palabras, el impacto económico se refiere a la cantidad de recursos financieros que la agencia bajo investigación destina a la implementación de medidas correctivas, como parte de la resolución de situaciones surgidas a raíz de reclamaciones, casos especiales o investigaciones en su contra.

Somos Tu Voz.





INICIATIVAS DEL OMBUDSMAN

AÑO FISCAL 2022-2023

Todos Somos Tu Voz.

1ER SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN

Con fecha del jueves, 22 de junio de 2023, se llevó a cabo el 1er Simposio de la Oficina del Procurador del Ciudadano (también conocida como la Oficina del Ombudsman), bajo el lema “**Todos Somos Tu Voz**”, en la sede del Colegio de Ingenieros y Agrimensores de Puerto Rico, ubicado en el Municipio de San Juan.

El Simposio reunió a funcionarios de la Rama Ejecutiva, Legislativa y de algunos Municipios, así como del sector privado, con el firme propósito de compartir información de los servicios que prestan varias agencias, y como reza el lema, con la convicción de que esa información nos equiparía mejor a todos para ser la voz de la población en general. Para lograr ese objetivo, la actividad contó con la participación de los siguientes conferencistas y/o panelistas: Lcda. Edna Díaz De Jesús, Procuradora del Paciente; Lcdo. Juan Troche Villanueva, Defensor de las Personas con Impedimentos y representante de la Comunidad Sorda; Sr. Alberto Fradera Vázquez, Administrador de ADSEF (adscrito al Departamento de la Familia); Agente Joseph González, Director del FBI en Puerto Rico, así como la Hon. Yesmín Valdivieso Galib, Contralora de Puerto Rico. Este grupo de conferenciantes y panelistas estuvo acompañado por nuestro Procurador, Sr. Edwin García Feliciano.

El público que participó de la actividad, eran personas que de una u otra manera, le ofrecían servicios directos a nuestra población. Entre esos servicios podemos mencionar el de bienestar familiar; programas de asistencia nutricional para familias de escasos recursos económicos; ayudas temporales, beneficios a menores, así como de asistencia a personas con todo tipo de impedimento; servicios a confinados y otros servicios relacionados.

Como parte del Simposio, hubo un panel integrado por la Contralora Valdivieso Galib, por el Agente Especial González y por nuestro Procurador García Feliciano, que giró en torno a la detección y manejo de la corrupción, así como a la responsabilidad que tenemos todos de denunciarla de una manera activa. Después de todo, son nuestros fondos los que se pierden.

Por otro lado, hubo una sesión de preguntas y respuestas, con la participación de los conferencistas y donde también, contamos con la participación del Lcdo. Ever Padilla, Director Ejecutivo de la Comisión de Derechos Civiles, así como con la del Dr. Eddie García, pasado secretario del Departamento de la Familia.

El evento contó con el servicio de lenguaje de señas, tanto para el evento presencial, así como para el virtual, el cual fue transmitido a través de la plataforma ZOOM y proyectado en la página del Ombudsman, contando con una participación de 190 personas. Cabe destacar la participación de varios miembros de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, así como con la de los cónsules de los pueblos de la República Dominicana y Colombia.

Por otro lado, el Simposio sirvió para acreditarle horas a los funcionarios, según requerido por la Oficina de Ética Gubernamental, así como con la acreditación de horas para los Trabajadores Sociales, requeridas por el Colegio de Trabajadores Sociales de Puerto Rico. Además, a cada asistente se le entregó un Certificado de Asistencia.



PRIMER SIMPOSIO DEL OMBUDSMAN



Alberto E. Fradera Vázquez, Administrador de Adm. Desarrollo socio-económico de la Familia, Lcdo. Juan Troche Villeneuve, Defensor de las Personas con Impedimentos, Edwin García Feliciano, Ombudsman de P.R., Lcda. Edna Díaz De Jesús, Procuradora del Paciente, Lcdo. Ever Padilla Ruiz, Director Ejecutivo Comisión de Derechos Civiles, Hon. Yesmín Valdivieso Galib, Contralora de P.R., Joseph González, Agente Especial a Cargo del F.B.I. en Puerto Rico.



Presentación del panel, "El Buen Uso y Protección De Fondos Públicos" panelistas Edwin García Feliciano, Ombudsman de P.R., Hon. Yesmín Valdivieso Galib, Contralora de P.R., Joseph González, Agente Especial a Cargo del F.B.I. en Puerto Rico.



Joseph González, Agente Especial a Cargo del F.B.I. en Puerto Rico, Lcda. Edna Díaz De Jesús, Procuradora del Paciente, Hon. Yesmín Valdivieso Galib, Contralora de P.R., Hon. Edwin García Feliciano, Ombudsman de P.R.



Público participante del Primer Congreso del Ombudsman "Todos Somos Tu Voz".

INFORME SOBRE CONDICIONES EN LAS FACILIDADES A SER UTILIZADAS COMO REFUGIOS EN CASO DE UNA EMERGENCIA EN PUERTO RICO DIR-23-00023

I. INTRODUCCIÓN Y BASE LEGAL:

El interés del Ombudsman, en llevar a cabo la investigación sobre las condiciones y necesidades en los refugios responde a su mandato legal y compromiso fundamental de salvaguardar los derechos humanos de los ciudadanos. La Oficina del Procurador del Ciudadano, también conocida Ombudsman, fue creada mediante la Ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, con la responsabilidad específica de garantizar la eficiencia de los organismos públicos y proteger los derechos de los ciudadanos frente a las agencias administrativas del Gobierno de Puerto Rico.

En este contexto, el deber incluye la protección de los ciudadanos que se encuentran en una posición vulnerable, especialmente todo el que necesite utilizar los refugios en situaciones de emergencia, Puerto Rico está expuesto a diversos desastres naturales, por los que enfrenta la necesidad constante de contar con refugios preparados para garantizar la seguridad y el bienestar de la población.

El Procurador del Ciudadano, reconociendo la importancia crítica de la preparación y las condiciones en los refugios, ha asumido la iniciativa de llevar a cabo esta investigación. La motivación detrás de esta acción radica en la experiencia previa, como la vivida tras el paso del Huracán María, donde se identificaron deficiencias significativas en la atención a los refugiados. Esta experiencia mostró la necesidad urgente de mejorar la preparación, coordinación y condiciones en los refugios para asegurar una respuesta efectiva en futuros eventos de emergencia.

II. RELACIÓN DE HECHOS:

Las emergencias en Puerto Rico siguen un proceso continuo que abarca varias etapas, desde la preparación hasta la mitigación y la recuperación. La coordina-

ción entre las instrumentalidades gubernamentales estatales y municipales es esencial para garantizar una respuesta efectiva a situaciones de emergencia y proteger la vida y propiedad de la ciudadanía.

En cuanto a los refugios, se utilizan diversas instalaciones como escuelas públicas, centros comunales, canchas bajo techo, iglesias y coliseos. Estos lugares sirven como refugios al proporcionar protección temporal a personas que no tienen acceso inmediato a un lugar seguro durante una emergencia. La Ley Núm. 88 de 2018 asigna la responsabilidad del cumplimiento de estándares específicos a los refugios al Departamento de la Vivienda y el Departamento de Educación.

Un aspecto fundamental para certificar un refugio como habitable es que cuente con cisternas con suficiente suministro de agua para al menos cinco días. Además, se exige que disponga de servicios de energía a través de fuentes alternas para garantizar la prestación de bienes y servicios esenciales. La Ley Núm. 88 de 2018 establece estos requisitos como factores determinantes.

Durante la revisión de refugios por parte de la Oficina del Procurador del Ciudadano se identificó deficiencias en las instalaciones designadas. Este apoyo y seguimiento a las deficiencias encontradas demuestran el interés y compromiso del Ombudsman en garantizar que los refugios cumplan con los estándares necesarios para brindar servicios esenciales a la ciudadanía durante situaciones de emergencia.

III. ACTOS ADMINISTRATIVOS INVESTIGADOS:

El Departamento de la Vivienda proporcionó un listado de facilidades designadas como refugios. La investigación se enfocó en siete áreas neurálgicas, como la operación de cisternas, duchas, comedores, baños, extintores, generadores eléctricos y placas solares.

IV. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

Se realizaron visitas a las facilidades a ser utilizadas como refugios, se utilizó un cuestionario y entrevistas con funcionarios a cargo. Además, se realizó una revisión de leyes y documentos relacionados.

V. HALLAZGOS:

El informe aborda aspectos fundamentales en la preparación y operación de refugios en situaciones de emergencia, con un enfoque particular en las deficiencias identificadas.



Durante la investigación llevada a cabo entre agosto de 2022 y mayo de 2023, se inspeccionaron un total de 365 facilidades designadas como refugios. A continuación, se presentan los hallazgos más relevantes:

1. CISTERNAS:

- De las 365 facilidades, 273 cuentan con cisternas (75%), mientras que 92 no las tienen (25%).
- De las 273 cisternas presentes, 179 funcionan adecuadamente (66%), pero 94 no están en operación (34%).

2. GENERADORES:

- De las 365 localidades, 125 cuentan con generadores eléctricos (34%), mientras que 240 no disponen de ellos (66%).
- De los 125 refugios con generadores, 89 están en operación (71%), pero 36 están fuera de servicio (29%).

3. PLACAS SOLARES:

- 152 facilidades cuentan con placas solares (42%), mientras que 213 no tienen esta alternativa (58%).
- De las 152 con placas solares, 102 funcionan adecuadamente (67%), y 50 no están operativas (33%).
- De las placas solares, 136 fueron donadas por la Cruz Roja, y 16 provienen de otras fuentes.

4. BAÑOS:

- De las 365 facilidades, 130 presentan deficiencias en instalaciones sanitarias, incumpliendo la Ley ADA (36%).
- Entre las deficiencias se incluyen la necesidad de instalación o reparación de lavamanos, inodoros, urinales, barras de agarre, lámparas, dispensadores de papel y jabón.

5. DUCHAS:

- De los 365 refugios, 198 cuentan con duchas, mientras que 167 no disponen de ellas.

6. COMEDORES:

- 207 facilidades presentan comedores en buen estado, pero 158 tienen deficiencias, como falta de campanas, extintores K, reparaciones de techos, entre otras.

7. EXTINTORES:

- De las 365 facilidades, 270 cuentan con extintores, mientras que 95 no disponen de ellos.
- En 64 de los refugios con extintores, estos se encuentran con su inspección expirada.

VI. RECLAMACIONES RELACIONADAS:

Se presentaron un total de 2,639 reclamaciones relacionadas con deficiencias en las facilidades investigadas, distribuidas entre diferentes agencias, siendo la Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas (OMEPE) la que recibió el mayor número de reclamaciones con 1,548, seguida de Autoridad de Edificios públicos con 706, el Departamento de Educación con 199 la Autoridad Escolar de Alimentos con 90, el Departamento de la Vivienda con 96.

Este informe muestra la necesidad de abordar de manera urgente las deficiencias encontradas para garantizar la seguridad y bienestar de los ciudadanos durante situaciones de emergencia. El Ombudsman ha realizado reuniones periódicas para el seguimiento de la resolución de los casos. Aun las agencias se encuentran en el proceso de respuesta a los requerimientos para la reparación de los señalamientos.

VII. RECOMENDACIONES:

- Mejorar la preparación y coordinación integral para situaciones de emergencia, especialmente enfocándose en la atención a refugiados. Se destaca la necesidad de capacitación continua para el personal involucrado y la creación de protocolos efectivos.
- Establecer y cumplir con la responsabilidad de garantizar que los refugios estén preparados y cuenten con servicios básicos. Se subraya la importancia de redactar y promulgar un reglamento, según lo exige la Ley Núm. 88-2018, que guíe los procedimientos y protocolos en caso de desastres.
- Establecer memorandos de entendimiento con proveedores antes de emergencias y garantizar una planificación anticipada para abordar las necesidades de grupos vulnerables, como personas mayores.
- Mejorar la coordinación entre las agencias y garantizar una comunicación eficiente durante los ejercicios de verificación y arreglo de los refugios. Abordar deficiencias en recursos y servicios de apoyo durante situaciones críticas.

- Explorar la incorporación de componentes de emergencia en instituciones académicas, incluyendo facultades médicas y programas de formación de profesionales de la salud.
- Brindar seguimiento y atención rápida a los requerimientos de deficiencias reportadas por la Oficina del Ombudsman. Hay que destacar la importancia de la celeridad y el sentido de urgencia, especialmente en la proximidad de la temporada de huracanes.

Estas recomendaciones buscan abordar las deficiencias identificadas durante la investigación y mejorar la capacidad de respuesta y atención en situaciones de emergencia, con un enfoque en la seguridad y bienestar de los ciudadanos.

INVESTIGACIÓN DE INICIO ESCOLAR 2023-2024

I. INTRODUCCIÓN Y BASE LEGAL:

El Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, Ombudsman, establecido por la Ley Núm. 134 de 1977, tiene la responsabilidad de garantizar la eficiencia de los organismos públicos y proteger los derechos humanos frente a las agencias gubernamentales. En el contexto educativo, el Gobierno de Puerto Rico tiene el deber ministerial esencial de proporcionar los recursos necesarios para asegurar una educación de calidad. La investigación cumple con el Reglamento Núm. 2 sobre Investigaciones Especiales.

II. RELACIÓN DE HECHOS:

El Departamento de Educación de Puerto Rico es la entidad encargada de supervisar el sistema educativo público en la región. Su misión abarca desde el diseño de planes de estudio hasta la administración de escuelas, pasando por la regulación de aspectos como el currículo y la infraestructura. Además, la Ley Núm. 85-2018, conocida como la "Ley de Reforma Educativa de Puerto Rico" firmada por el gobernador el 30 de marzo de 2018, estableció las Escuelas Públicas Alianza como un nuevo modelo de enseñanza dentro del Sistema de Educación Pública del Departamento de Educación, el cual proporciona una mayor oferta y oportunidades educativas para los estudiantes. Se destaca la implementación de Escuelas Públicas Alianza como un nuevo modelo educativo con autonomía en decisiones clave.

Por otro lado, la educación Montessori aspira, tanto a la excelencia académica como al desarrollo de una cultura de paz en sus comunidades. Es método científicamente probado y preparado para lograr el pleno desarrollo intelectual, social y espiritual del estudiante. El propósito de la educación Montessori es desarrollar al máximo el potencial de cada estudiante, cultivando su independencia, su disciplina interna, la confianza en sí mismo, su creatividad y su iniciativa.

El Departamento de Educación de Puerto Rico ha establecido un Plan Estratégico para el período 2021-2026. El plan se centra en tres metas principales: mejorar el aprovechamiento académico de todos los estudiantes, integrar la participación de los padres, las madres o los encargados en el proceso de formación holística del estudiante, y apoderar a los directores de escuela y a los maestros para lograr cambios significativos en sus comunidades.

Para este año se comenzó el programa de la tarjeta de débito, conocida como "P-Card", ha sido implementado en el ámbito educativo de Puerto Rico. Su objetivo principal es facilitar la adquisición de materiales educativos al permitir compras pre-aprobadas dentro de un límite de gastos establecido tanto por escuela como por mes.

III. ACTOS ADMINISTRATIVOS INVESTIGADOS:

El propósito principal de esta intervención fue el evaluar el estado de la infraestructura, incluida la pintura, las instalaciones sanitarias y comedor, la cantidad y disponibilidad de personal docente y no docente, incluidos maestros y trabajadores sociales, psicólogo, orientador o consejeros profesionales escolares, enfermeros, guardia de seguridad y conserje, la asignación y disponibilidad de materiales educativos (PCARD) estado y disponibilidad de transportación escolar y existencia de instalaciones recreativas y su estado.

IV. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

Se visitan 212 escuelas, el método de investigación que incluyó visitas a las escuelas, cuestionarios y entrevistas. Las visitas tienen como objetivo evaluar la infraestructura, los recursos y las medidas de seguridad en las escuelas. Esta acción proactiva demuestra un enfoque directo para identificar y abordar las condiciones que podrían afectar el aprendizaje y la seguridad de los estudiantes.

V. LEYES Y REGLAMENTOS APLICABLES:

Se revisaron las siguientes leyes:

- Ley Núm. 85 de 2018, según enmendada, conocida como la "Reforma Educativa de Puerto Rico".



- La Resolución Conjunta Núm. 3 de 28 de agosto de 1990, crea la Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas de Puerto Rico, adscrita al Departamento de Educación.
- La Ley Núm. 51 de 1996, según enmendada conocida como "Ley de Servicios Educación Integral para Personas con Impedimentos".
- Ley Federal Publica 105-17 "Individuals with Disabilities Education Act" (IDEA).

VI. HALLAZGOS:

La investigación sobre las escuelas del sistema público de Puerto Rico al inicio del año escolar revela hallazgos significativos. Se visitaron 212 escuelas en total, distribuidas por las regiones de la Oficina del Ombudsman. La investigación destaca aspectos como:

Infraestructura

- El 57% de las escuelas recibió reciente pintura, mientras que el 43% muestra signos de deterioro.
- En cuanto a las instalaciones sanitarias, el 50% está en buen estado, el 48% necesita reparaciones y el 2% tiene otras necesidades.
- Respecto a las instalaciones deportivas, el 38% está en buen estado, el 45% necesita reparaciones y el 17% no tiene instalaciones recreativas propias.

Personal Docente:

- El 75% de las 212 escuelas, específicamente 160, cuenta con la cantidad adecuada de personal docente.
- El 25% restante, compuesto por 52 escuelas, se encuentra incompleto en cuanto a su personal docente.

Trabajador Social Escolar:

- La mayoría de las escuelas, el 98% (208 escuelas), cuenta con la cantidad adecuada de Trabajador Social Escolar.
- Un pequeño grupo de 4 escuelas, equivalente al 2%, se encuentra incompleto en este aspecto.

Psicólogo Escolar:

- El 90% de las escuelas, específicamente 192, cuenta con Psicólogo Escolar en su personal.
- Un grupo de 20 escuelas, el 10%, no tiene un Psicólogo Escolar.

Consejeros Profesionales Escolares (orientadores):

- La mayoría de las escuelas, el 58% (124 escuelas), cuenta con consejeros profesionales escolares.

- Un grupo de 88 escuelas, equivalente al 42%, se encuentra incompleto en cuanto a la presencia de estos profesionales.

Enfermeras:

- El 98% de las escuelas, específicamente 207, cuenta con enfermeras en su personal.
- Un pequeño grupo de 5 escuelas, equivalente al 2%, no cuenta con enfermeras.

Guardias de Seguridad:

- La gran mayoría de las escuelas, el 99% (211 escuelas), cuenta con guardias de seguridad.
- Solo 1 escuela, el 1%, no cuenta con guardia de seguridad.

Conserjes:

- La gran mayoría de las escuelas, el 99% (210 escuelas), cuenta con conserjes.
- Solo 2 escuelas, el 1%, no cuenta con conserjes.

Tarjeta de Débito P-CARD:

- Un total de 166 escuelas, equivalente al 78%, cuenta con la tarjeta de débito P-CARD para la adquisición de materiales y recursos escolares.

Comedores:

- La mayoría de las escuelas, el 94% (199 escuelas), cuenta con comedores regulares.
- Un grupo de 12 escuelas, equivalente al 6%, son comedores satélites.
- Sin embargo, 1 escuela se encuentra en reparación y utiliza un sistema combinado para proporcionar servicios de comedor.

De los hallazgos se han generado un total de 1,372 casos. Se registraron un total de 228 casos radicados al Departamento de Educación, 568 a la Oficina para el Mejoramiento de Escuelas, 72 a la Autoridad Escolar de Alimentos, 504 casos a la Autoridad de Edificios Públicos.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Mantenimiento de instalaciones: Asignar recursos para el mantenimiento regular de las escuelas, abordando la pintura deteriorada y atendiendo las reclamaciones incluidas en los requerimientos de información.
2. Apoyo a la educación especial: Proporcionar

mayor apoyo en términos de personal, recursos y capacitación para las escuelas que atienden a estudiantes con necesidades especiales.

3. Distribución equitativa de recursos: Realizar un análisis exhaustivo de la distribución de recursos para garantizar igualdad de oportunidades y servicios en todas las regiones.
4. Promoción de estrategias educativas efectivas: Identificar y difundir estrategias educativas exitosas, como el enfoque Montessori, para diversificar la calidad educativa.
5. Garantizar personal docente adecuado: Tomar medidas para asegurar la cantidad y calidad del personal docente y de apoyo, revisando asignaciones y aumentando la inversión en recursos humanos.
6. Planificación de infraestructura a largo plazo: Desarrollar un plan a largo plazo para la infraestructura educativa, considerando construcción y renovación de escuelas según las necesidades regionales.
7. Monitoreo de gastos: Implementar un seguimiento constante y riguroso de las transacciones realizadas con tarjetas de débito (P-Card) para garantizar el uso efectivo y eficiente de los fondos.
8. Capacitación continua: Supervisar a nivel central o regional la capacitación de directores en el uso de las tarjetas "P-Card" y la selección de compras pre-aprobadas para prevenir malentendidos y abusos.
9. Promoción de estrategias educativas variadas: Fomentar y promover diversas estrategias educativas, como el modelo Montessori, para enriquecer la experiencia educativa y satisfacer diferentes necesidades de aprendizaje.
10. Recursos para comedores escolares: Garantizar que los comedores escolares ofrezcan alimentos saludables y adecuados, verificando el personal y fechas estimadas de retiro para abordar los retos actuales de reclutamiento en el servicio público.

INVESTIGACIÓN TRANSPORTE ESCOLAR AL INICIO ESCOLAR 2023-2024

I. INTRODUCCIÓN Y BASE LEGAL

La Ley 134 de 30 de junio de 1977, con su enmienda con la Ley Núm. 75 de 6 de agosto de 2017 fue complementada al crear el cargo del Procurador de Transporte Público, encargado de atender reclamos en el ámbito del transporte público. Esta ley modifica los Artículos 2 y 7 de la Ley Núm. 134 para establecer la posición del Procurador de Transporte Público, además de realizar ajustes al Artículo 4 de la Ley Núm. 13 de 1989, entre otras enmiendas técnicas. En el marco de la investigación especial del inicio del año escolar 2023-2024, la Procuraduría de Transporte Público se une al Área de Servicios Institucionales de la Oficina del Ombudsman. El objetivo es promover la igualdad de oportunidades para todos los estudiantes del Sistema Público de Enseñanza de Puerto Rico, centrándose en el área de transporte escolar. De acuerdo con el Reglamento Núm. 2 sobre Investigaciones Especiales, se lleva a cabo la investigación.

II. RELACION DE HECHOS

La transportación escolar es el servicio que brinda el transporte a los estudiantes que asisten a una escuela, en este caso a una escuela pública en cualquier municipio de Puerto Rico. Es un programa del Departamento de Educación y ofrece transporte a los estudiantes elegibles. Para este beneficio a los estudiantes se toma en consideración la distancia de la vivienda del estudiante a la escuela y el ingreso del núcleo familiar. Muchas veces se recogen los estudiantes en paradas en sectores de los pueblos, las cuales deben estar rotuladas. Otras ocasiones el transporte puede ser individualizado del estudiante tener una discapacidad y/o necesidades especiales.

En Puerto Rico hay 350 empresas de transporte escolar, de las cuales 240 son contratados por el Departamento de Educación. Las restantes 110 tienen contratos con los municipios que cuentan con convenios para hacerse cargo de llevar a los niños a las escuelas. Se benefician alrededor de 39,450 de estudiantes por semestre escolar.

Para efectos de esta investigación e identificar cuan efectivo es el transporte escolar en la Isla hemos esco-

gido el comienzo del nuevo año escolar 2023 – 2024. Es necesario encontrar estrategias que refuercen la seguridad de los estudiantes.

El transporte escolar es una gran herramienta para garantizar el bienestar de nuestros estudiantes como la tranquilidad de los padres de familia que no cuentan con los recursos para ofrecer a sus hijos un método de transporte hacia la escuela. Las necesidades de servicios de transportación deben ser canalizadas con prontitud para que los estudiantes no se vean afectados en sus estudios.

III. METODO

- Lista de escuelas en Puerto Rico, información provista por el Departamento de Educación. Se seleccionaron 212 escuelas y se distribuyeron por Oficinas Regionales del Ombudsman: Arecibo 42 escuelas, Caguas 39 escuelas, Humacao 26 escuelas, Mayagüez 53 y San Juan 52 escuelas.
- Visita de los investigadores de Reclamaciones de la Oficina del Ombudsman a las 212 escuelas seleccionadas. Las escuelas fueron elegidas de la información ofrecida por el Departamento de Educación. Para recopilar la data se utilizó un Cuestionario que fue cumplimentado en cada visita a las escuelas.
- Utilizamos recortes de periódicos, llamadas telefónicas, lectura de reportes en internet. Lectura de leyes y reglamentos.
- Reunión con el Sr. Joel Ramos, Director del Área de Transporte Escolar – Departamento de Educación, y la Sra. Grisselle Rodríguez Rodríguez, Investigadora de Querellas Región San Juan.



Joel Ramos, Director del Área de Transporte Escolar – Departamento de Educación, José O. Pérez Rosa, Procurador Especializado de Transporte Público y Grisselle Rodríguez Rodríguez, Investigadora.

IV. PARAMETROS DE LA INVESTIGACIÓN

- ¿Quiénes son elegibles para este beneficio?
- Parada de guaguas escolares – seguridad y demarcación.
- ¿Qué matrícula y/o quorum debe haber para abrir rutas escolares?
- ¿Cómo se solicita el servicio?
- ¿Quiénes ofrecen el servicio?
- ¿Cupo de estudiantes por guagua?
- ¿Por qué, en algunos casos, le ofrecen servicio a un estudiante y al hermano no?
- ¿Quién regula los transportistas?
- Si al estudiante se le niega la transportación, ¿qué pueda apelar esa decisión?

V. MARCO DE REFERENCIA LEGAL

Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, Ley Procurador del Ciudadano, Ley Núm. 75 de 6 de agosto de 2017, crea la figura del Procurador del Transporte Público, Reglamento Núm. 2 – Sobre Investigaciones Especiales – Oficina del Ombudsman, Ley Núm. 85 de 2018, enmendada, conocida como la Reforma Educativa de Puerto Rico, Ley Núm. 109 de 28 de junio de 1962, según enmendada, establece el Negociado de Transporte Público, Ley Núm. 84 del 13 de julio de 1988, según enmendada, Ley de Zonas Escolares, Reglamento para la Transportación de Escolares – Número 8752 del 17 de mayo de 2016, Directrices para los Servicios de Transportación Escolar de los Estudiantes Participantes del Programa de Educación Especial para el Año Escolar 2023 – 2024 del 16 de febrero de 2023, Reglamento de Beca de Transportación para Estudiantes de Educación Especial Según Recomendado en el Plan Educativo Individualizado del Departamento de Educación de Puerto Rico – Número 9387 del 8 de junio de 2022, Ley Núm. 73 de 19 de julio de 2019, según enmendada, Ley de la Administración de Servicios Generales para la Centralización de las Compras del Gobierno de Puerto Rico de 2019.

VI. HALLAZGOS SOBRE TRANSPORTE ESCOLAR

En las escuelas visitadas bajo el Proyecto Intervención Inicio Curso Escolar 2023–2024 se encontró:

- Paradas de guaguas escolares sin identificar.
- Áreas que no son seguras al momento de las guaguas escolares dejar y recoger estudiantes.

- Transportistas que se estacionan en la calle y/o carretera para dejar los estudiantes, ya que no tienen asignada un área o parada de transporte escolar.
- Portones de planteles escolares cerrados con candados y estudiantes esperando el transporte escolar en la calle.
- Padres que alegan tienen que pagar transporte y viven fuera del área escolar, mientras los que están en los predios reciben el beneficio de transportación.
- Estudiantes que alegan necesitar el servicio y no se lo otorgan.
- Padres que alegan no le dan el servicio y es que no han solicitado.

1. TRANSPORTE ESCOLAR

- Transporte Directo del Departamento de Educación: 132 (62.27%)
- Coordinación con el Departamento de Educación: 27 (12.74%)
- Atendido por Departamento de Educación y SEN DEC: 1 (0.47%)
- Compartido Departamento de Educación y Entidad Privada: 1 (0.47%)
- Transporte Directo del Municipio: 15 (7.08%)
- Sin Transporte Escolar: 32 (15.09%)
- Uso de Servicios de Transporte Privado: 4 (1.88%)

Algunas escuelas no cuentan con transporte escolar debido a la proximidad de los estudiantes y la falta de elegibilidad para este beneficio.

2. EVALUACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ESCOLAR:

- Excelente: 80 (37.7%)
- Bueno: 93 (43.9%)
- Deficiente: 7 (3.30%)
- Sin Servicio de Transporte Escolar: 32 (15.1%)

Observaciones Adicionales:

- Las estadísticas revelan diversas percepciones y necesidades en cuanto a la calidad del servicio de transporte escolar entre las escuelas.

3. PARADAS ESCOLARES ROTULADAS:

- Con Parada Escolar Rotulada: 40 (18.87%)
- Sin Parada Escolar Rotulada: 172 (81.13%)



Ejemplo de rótulo parada escolar.

4. PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD EN LAS PARADAS ESCOLARES:

- Consideradas Seguras: 111 (52.36%)
- No Consideradas Seguras: 101 (47.64%)

VII. CONCLUSIONES

Con el propósito de trabajar con las agencias correspondientes las situaciones encontradas se someterán a los respectivos jefes de agencia el detalle de cada caso con los actos administrativos señalados.

Otros puntos:

- Desconocimiento de padres, estudiantes y personal escolar del formulario de solicitud y del funcionamiento del servicio de transporte escolar. (Formulario de solicitud en las redes).
- En cada escuela, planificar un área segura para recoger y dejar estudiantes, que no debe ser en la calle.
- El área o parada asignada debe estar debidamente rotulada.
- Los Oficiales de Seguridad deben velar por los niños, dirigirlos al momento de entrada y salida de los estudiantes en la guagua escolar.

VIII. RECOMENDACIONES

- Ofrecer talleres a los padres y personal escolar sobre el Servicio de Transporte Escolar y solicitud de este.
- Capacitar al personal para ayudar a los padres a llenar el formulario cuando es a través de la página digital.
- Permitir enmendar la solicitud de transporte



cuando los padres por error rechazan el uso del transporte.

- Ofrecer adiestramiento a los oficiales de seguridad sobre el manejo de los estudiantes al abordar y/o al llegar al plantel escolar.
- Coordinación con el Departamento de Transportación y Obras Públicas el arreglo y/o instalación de paradas escolares.
- Coordinar, ya sea, con el Departamento de Educación, con la Administración de Edificios Públicos o con la Oficina de Mejoramiento de Escuelas Públicas el arreglo de las áreas dónde se deben estacionar las guaguas para el recogido y/o entrega de estudiantes.

IX. CONTINUACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación la estaremos extendiendo toda vez que los hallazgos se han informado al Departamento de Educación – División de Transporte Escolar (54) y a la Autoridad de Carreteras y Transportación (90). Los mismos son motivo de evaluación, los casos se encuentran en espera de la contestación de cada hallazgo y efectuaremos inspecciones oculares para ver los trabajos de mejoramiento en las paradas escolares y/o áreas de estacionamiento de las guaguas.





DESDE SU ESCRITORIO

AÑO FISCAL 2022-2023



Edwin García Feliciano, Ombudsman, actividad Victus Municipio de Las Marías. 27 de octubre de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman haciendo entrega del vehículo oficial a Johanna Roque Tañón, gerente región Caguas y su equipo de trabajo. Octubre 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión del Proyecto de Escuelas Cerradas con Nilsa Vázquez, Procuradora Especializada y representantes de las agencias. 15 de diciembre de 2022.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión sobre Proyecto Escuelas Cerradas con Lcda. Zoraida Betancourt Directora Legal y Nildaly Rivera Asesora de senior, la Ing. Sylvette Vélez Directora Ejecutiva del Comité de Evaluación y Distribución de Bienes Inmuebles del Gobierno, junto al Lcdo. Rolando Meléndez Procurador Auxiliar y Nilsa Vázquez Procuradora Especializada. 15 de febrero del 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con su equipo de trabajo del Área de Servicios Institucionales. 1 de marzo de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con su equipo de trabajo del Área Administrativa. 28 de febrero de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, en reunión con su equipo de trabajo de Asistentes, Investigadores y Procuradores Especializados. 8 de marzo de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman hoy en reunión con Manuel González Azcuy Comisionado del Negociado de Sistema de Emergencias 911 y José Pérez Rosa Procurador Especializado. 16 de marzo de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en recorrido por las facilidades de la Recicladora Once & For All Tires, Municipio de Yabucoa, 29 de marzo de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman y funcionarios de la oficina participando de la Marcha **No Al Maltrato A Niños** organizada por la ACUDEN, San Juan, 14 de abril del 2023.





Edwin García Feliciano, Ombudsman, participando de la Feria de Servicio y Salud en el Municipio de Dorado organizada por la Cámara de Representantes, 2 de mayo de 2023.





Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión y recorrido con la Dra. María Conte Miller Directora del Instituto de Ciencias Forenses y funcionarios del Ombudsman, San Juan, 4 de mayo de 2023.

En la visita de la Oficina del Ombudsman de Puerto Rico al Instituto de Ciencias Forenses (ICF), se resaltaron las funciones cruciales de los profesionales que trabajan allí, enfocándose en investigar las circunstancias de muertes violentas, realizar análisis forenses, adiestrar a personal de ley y llevar a cabo investigaciones. El recorrido incluyó visitas a diferentes divisiones, como la de Balística, donde se destacó la peligrosidad del trabajo y los desafíos debido a la falta de personal. En el Laboratorio de Química Forense, se explicó la importancia de detectar y analizar evidencia físico-legal utilizando métodos científicos. La División de Sustancias Controladas abordó el análisis de muestras relacionadas con sustancias controladas, expresando preocupación sobre la posible pérdida de control debido a modificaciones moleculares no contemporáneas a la regulación.

El Laboratorio de Toxicología Forense se centró en el análisis de fluidos biológicos y tejidos para determinar causas de muerte. Se destacó la constante adaptación de métodos de análisis para alrededor de 2,400 casos y 7,000 muestras. El Laboratorio DNA, por su parte, realiza análisis de evidencia biológica para identificar biofluidos y comparar perfiles genéticos, utilizando tecnología RAPID DNA para obtener resultados inmediatos y resolver más casos.

Con relación a la pregunta sobre por qué algunos familiares no reclaman los cuerpos, se discutió con el administrador y patólogos forenses, atribuyendo la situación a limitaciones económicas, víctimas desconocidas y difuntos provenientes de centros de envejecientes. La pandemia de COVID-19 exacerbó la situación. La Dra. María Conde, Directora Ejecutiva del ICF, solicitó un presupuesto de 26 millones de dólares para aumentar salarios y competir por talento. Se recomendó el uso del Programa Federal de Beca Pell para aumentar ingresos.

En resumen, la visita proporcionó una visión detallada de las complejas funciones del ICF, destacando desafíos y necesidades, y proponiendo soluciones como el uso de becas federales para mejorar la situación financiera del instituto y sus egresados.





Edwin García Feliciano, Ombudsman hoy en taller sobre Investigaciones Especiales a su componente investigativo preparado por Nilsa Vázquez, Procuradora Especializada, 12 de mayo 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con Betsy D. Rosado Negrón ASEM, Neftalí Reyes, Ayudantes de la Legislatura y José Pérez Rosa, Procurador Especializado, 15 de mayo de 2023.



OMBUDSMAN EDWIN GARCÍA
PROCURADOR DEL CIUDADANO



INICIA LA TEMPORADA DE HURACANES
Y LOS REFUGIOS NO ESTÁN LISTOS

Edwin García Feliciano, Ombudsman, intervención sobre investigación a Refugios en programa jugando Pelota Dura -Tele Once, 5 de junio de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, en reunión con el Lcdo. Alexander Vega, Comisionado de Seguros, 7 de junio de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, en entrevista con Kike Cruz -Análisis 630 Noti-Uno, 15 de junio de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, en reunión por plataforma TEAMS con los recursos del 1er Simposio del Ombudsman, 16 de junio de 2023.



1er Simposio del Ombudsman **TODOS SOMOS TU VOZ**, dirigido al servicio al Ciudadano, San Juan. 22 de junio de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman hoy en reunión con el componente de Refugios Hon. William Rodríguez, secretario del Departamento de la Vivienda, Nino Correa Comisionado del Negociado de Manejo de Emergencias, Lcda. Janice Miranda Gerente General de OMEP, Frances Pelet Departamento de Educación, San Juan. 26 de junio del 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en entrevista con Deddie Romero, programa el Relajo Matutino emisora La X, Bayamón. 28 de junio de 2023



Edwin García Feliciano, Ombudsman en entrevista en la Emisora FM 96.1 radio WAE, Mayagüez. 27 de junio de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en entrevista Programa "Whats Up" con Jacky Fontánez y Omar López en el segmento "El Quicky" emisora la Nueva 94 FM, Guaynabo. 28 de junio de 2023.





Edwin García Feliciano, Ombudsman en entrevista Programa El Circo de la MEGA, Guaynabo, 13 de junio de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en entrevista Programa "La Terapia de la X" con Joey Colón y Lizmarie Quintana emisora La X, Bayamón, 14 de junio de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con las agencias encargadas de los Refugios de la zona de Arecibo, 29 de junio de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en compañía de Jose Pérez Rosa, Procurador Especializado visitando la institución correccional las cucharas en Ponce. 27 de junio 2023.





Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con Francisco Cruz Director Ejecutivo de DMEP, Francés Pelet, Departamento de Educación, Jonathan Domínguez Autoridad de Edificios Públicos, Camilo Meléndez Departamento de la Vivienda, José Pérez Rosa, Procurador Especializado e Ivette López Directora Asociada de Servicios Institucionales en discusión de la investigación sobre Refugios, 5 de julio 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con el Dr. Carlos Díaz Vélez presidente Colegio de Médicos, San Juan. 7 de julio de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en grabación de capsulas informativas sobre servicios de la Oficina, 11 julio de 2023



Edwin García Feliciano, Ombudsman junto a Jaime Santiago y Bobby Díaz VP de WIPR Radio en la celebración de la semana de Radio Difusores en Junte Radial 2023. 4 de agosto 2023.





Edwin García Feliciano, Ombudsman con Juan Troche, Defensoría de Oficina de Personas con Impedimentos en el Congreso Anual Carta de Derechos de las Personas con Impedimento "diversidad valores y respeto" Municipio de Cabo Rojo, 10 de agosto de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con Lcdo. Juan Troche Defensor de las personas con Impedimentos, Quesy Soto Procuradora Auxiliar de la Oficina la Procuradora del Paciente, Carmen D. Sánchez Delgado Procuradora de Personas de Edad Avanzada, Lcdo. Agustín Montañez Procurador de Veteranos, Ever Padilla Ruiz director Comisión de Derechos Civiles, Stephanie Pagan, Trabajadora Social Oficina Procuradora de la Mujer, Nilsa Vázquez Procuradora especializada, José Pérez Rsa Procurador especializado, Lcdo. Rolando Meléndez Procurador Auxiliar. 29 de agosto de 2023.



Edwin García Feliciano Ombudsman con la Sra. Marisol Cruz, ayudante encargada de las querrelas virtuales del Municipio. 14 de septiembre de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman participando de Ceremonia de Inicio de Semana del Veterano Puertorriqueño Municipio de Humacao Organiza la Oficina del Procurador del Veterano, 18 de septiembre de 2023.





Edwin García Feliciano, Ombudsman en visita a comedores escolares Municipio de Cidra en conjunto con funcionarios de Autoridad Escolar de Alimentos y gerentes del Ombudsman, 19 de septiembre de 2023.





Edwin García Feliciano, Ombudsman participando Conversatorio sobre La Violencia Infantil y el Impacto en nuestras comunidades. Organizado por la Cámara de Representantes, 27 de septiembre de 2023.



CÁMARA DE REPRESENTANTES

CONVERSATORIO LA VIOLENCIA INFANTIL Y EL IMPACTO EN NUESTRAS COMUNIDADES ¿DE QUIÉN ES LA RESPONSABILIDAD?



Salón Protocolar, Medicina Tropical

27 de Septiembre de 2023,
Secretarías y Director de Agencias,
28 de Septiembre de 2023,
Entidades Sin Fines de Lucros y Otros.

8:30 A.M.

CONTACTOS:
(787)941-0388 / (787)515-7299



Edwin García Feliciano, Ombudsman, reunido con Hon. Yanira Raíces Vega secretaria Departamento de Educación dialogando sobre la Investigación Especial de los Trabajadores Sociales e intervención temprana a los estudiantes los acompaña Gisela Ríos, Ayudante de la Secretaria, Nilsa Vazquez, Procuradora Especializada y Yashira Gómez, Investigadora en San Juan, 27 de septiembre de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman participando de la celebración de los 99 años de la Asociación de Agricultores de Puerto Rico, Coamo, 31 agosto de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman junto a Hon. Ramón González, Secretario Departamento de Agricultura.



Edwin García Felicicano, Ombudsman, participando del XXVIII Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO), Barraquilla, Colombia, 3 de octubre de 2023

FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSPERSON (FIO)

La Defensoría del Pueblo de Colombia, con la destacada participación de Edwin García como Ombudsman, fue la anfitriona de la XVIII Asamblea General y XXVIII Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO) que tuvo lugar del 3 al 5 de octubre en Barranquilla. Durante este encuentro, Defensores del Pueblo e instituciones de derechos humanos de Iberoamérica, incluido Edwin García, se reunieron para analizar el papel de la magistratura moral en la democracia y la defensa de los derechos ciudadanos.

La agenda del evento abordó tres ejes temáticos: la prevención y transformación de conflictos sociales en la región, los desafíos actuales relacionados con la mujer y la perspectiva de género en la construcción democrática, y la sostenibilidad como eje de la transformación social, el desarrollo inclusivo y el ambiente sano.

Durante el evento, Edwin García contribuyó a las discusiones sobre la situación migratoria de los Defensores del Pueblo en la región, participando en la formulación de planes de trabajo conjunto para garantizar los derechos de una población vulnerable. Se reafirmó la responsabilidad de las Defensorías del Pueblo.





Edwin García Feliciano, Ombudsman, durante el análisis del Papel de la Magistratura Moral en la Democracia y la Defensa de los Derechos Ciudadanos en la XXVII Asamblea General y XXVIII Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) que tuvo lugar en Barranquilla, Colombia del 3 al 5 de octubre de 2020.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, junto a los Ombudsmen de Iberoamérica participando de la XVIII Asamblea General y XXVIII Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO) Barranquilla, Colombia del 3 al 5 de octubre de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, junto a Carlos Cargamo Assis, Defensor del Pueblo de Colombia y actual Presidente, de FIO, Barranquilla, Colombia, 4 de octubre 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con Hon. Eileen Vélez Vega secretaria de Departamento de Transportación y Obras Públicas, Dr. Edwin González Director Ejecutivo Autoridad de Carreteras, Nilsa Vázquez Procuradora Especializada, José Pérez Rosa, Procurador Especializado, Yashira Gomez, 11 de octubre de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman participando de la feria de servicios, "Montate con SHIP" organizada por el Municipio de Peñuelas, 26 de octubre de 2023.

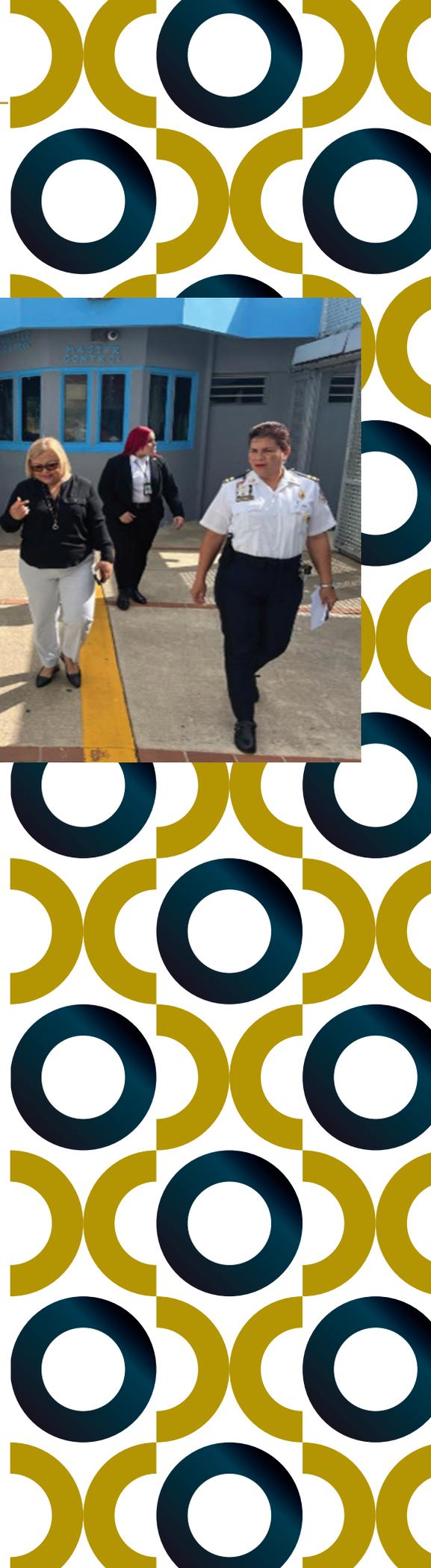




Edwin García Feliciano, Ombudsman junto a funcionarios de Departamento de Recursos Naturales & Ambientales, Municipio de Arecibo, residentes del sector y Hector Vargas, Investigador en Re-inspección ocular, de la limpieza, mantenimiento y mitigación de la canalización de las aguas pluviales en el caño Santiago del Dique localizado en el Barrio Abra San Francisco sector Monroig carr. #10 en Municipio de Arecibo, 17 de noviembre de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman, junto a Hon. Ana Escobar, secretaria de Departamento de Corrección y Rehabilitación y José Perez Rosa Procurador Especializado en el recorrido por la Cárcel de Bayamón, 21 de noviembre de 2023





Edwin García Feliciano, Ombudsman junto a funcionarios de la Oficina en la Inspección de Placas Solares donadas por la Cruz Roja Americana en Escuelas Refugios del Municipio de Aguadilla, 11 de noviembre de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman en reunión con Hon. William Rodríguez secretario de Departamento de la Vivienda, Niurka Rivera, secretaria Auxiliar, 12 de diciembre de 2023.



Edwin García Feliciano, Ombudsman reunión con Hon. Cieni Rodríguez Troche, secretaria de Departamento de la Familia, Dra. Carmen Bonet Vázquez, Directora Ejecutiva interina ASSMCA, Glenda L. Gerena, Administradora de Familia y Niños e Ignacio Sánchez, Procurador de Pequeños Negocios en San Juan, 11 diciembre de 2023.



INFORME DE DATOS ESTADÍSTICOS

AÑO FISCAL 2022-2023



INFORME DE CASOS



INFORME DE CASOS RECIBIDOS

Año Fiscal 2022-2023

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)	13	10	0	23
Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	8	14	0	22
Administración de Derecho al Trabajo	0	1	0	1
Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)	46	102	0	148
Administración de Familias y Niños (ADFAN)	66	52	0	118
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	28	79	0	107
Administración de Rehabilitación Vocacional	2	6	0	8
Administración de Seguros de Salud	8	4	0	12
Administración de Servicios Generales	5	2	0	7
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	3	1	0	4
Administración de Terrenos	1	1	0	2
Administración de Tribunales	0	0	17	17
Administración de Vivienda Pública	73	47	0	120
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez (ACUDEN)	4	2	0	6
Administración para el Sustento de Menores (ASUME)	49	50	0	99
Asoc. Empleados del Estado Libre Asociado de P.R. (AEELA)	0	0	13	13
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	3	3
AT&T	0	0	3	3
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	1	0	0	1
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	2	24	0	26
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	1,324	1,995	0	3,319
Autoridad de Carreteras y Transportación	35	16	0	51
Autoridad de Edificios Públicos	769	121	0	890
Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)	7	9	0	16
Autoridad de los Puertos	1	0	0	1
Autoridad de Tierras	5	0	0	5
Autoridad de Transporte Marítimo	5	450	0	455
Autoridad del Distrito del Centro de Convenciones de P. R.	1	0	0	1
Autoridad Escolar de Alimentos	97	66	0	163
Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA)	1	6	0	7
Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico	1	1	0	2
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	7	6	0	13
Autoridad Transporte Integradado	2	140	0	142
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	1	0	2
Centro Comprensivo de Cáncer	0	1	0	1
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	0	0	1

INFORME DE CASOS RECIBIDOS

Año Fiscal 2022-2023

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Centro Recaudación Ingresos Municipales	0	0	128	128
Claro de Puerto Rico	0	0	571	571
Comisión Apelativa del Servicio Público	3	5	0	8
Comisión de Derechos Civiles	0	5	0	5
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	0	1	0	1
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)	1	0	0	1
Comisión de Juegos del Gobierno de Puerto Rico	1	0	0	1
Comisión de Seguridad y Protección Pública	1	0	0	1
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	1	1
Comisión Industrial	18	19	0	37
Compañía de Fomento Industrial (PRIDCO)	1	0	0	1
Compañía de Turismo	1	14	0	15
Corp. para el Desarrollo de las Artes Ciencias e Industria Cinematográfica	0	1	0	1
Corporación de Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	1	1	0	2
Corporación de las Artes Musicales	1	0	0	1
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	1	1	0	2
Corporación del Centro de Bellas Artes de Puerto Rico	0	1	0	1
Corporación del Conservatorio de Música	0	1	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)	358	73	0	431
Corporación del Programa enlace del Caño Martín Peña	0	1	0	1
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	1	0	0	1
Defensoría de las Personas con Impedimentos	4	347	0	351
Departamento de Agricultura	1	3	0	4
Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO)	18	110	0	128
Departamento de Corrección y Rehabilitación	49	26	0	75
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	3	2	0	5
Departamento de Educación	328	533	0	861
Departamento de Estado	17	18	0	35
Departamento de Hacienda	206	151	0	357
Departamento de Justicia	25	5	0	30
Departamento de la Familia	21	375	0	396
Departamento de la Vivienda	134	637	0	771
Departamento de Recreación y Deportes	5	3	0	8
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales (DRNA)	66	125	0	191
Departamento de Salud	47	442	0	489
Departamento de Seguridad Pública	1	0	0	1



INFORME DE CASOS RECIBIDOS

Año Fiscal 2022-2023

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP)	137	204	1	342
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (DTRH)	92	127	0	219
Directoria de Excavaciones - DTOP	75	10	0	85
Entidad Privada	0	0	271	271
Entidad sin fines de lucro	0	0	1	1
Escuela de Artes Plásticas	0	1	0	1
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	2	0	0	2
Gobierno Federal	0	0	67	67
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	2	0	2
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	4	4	0	8
Instituto de Cultura Puertorriqueña	2	0	0	2
Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	0	1	0	1
Junta de Apelaciones del Sistema de Educación	0	1	0	1
Junta de Calidad Ambiental	9	24	0	33
Junta de Libertad Bajo Palabra	2	0	0	2
Junta de Planificación	19	13	0	32
Junta de Relaciones del Trabajo	0	1	0	1
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	44	56	0	100
Junta Síndicos Adm.Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de P.R.	1	1	0	2
Liberty	0	0	338	338
Lotería Electrónica	1	0	0	1
LUMA Energy	0	0	2,304	2,304
Metropistas	0	0	3	3
Municipios	0	0	1,799	1,799
Negociado de Energía de Puerto Rico	0	5	0	5
Negociado de la Policía de Puerto Rico	140	445	0	585
Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1	0	2	0	2
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	2	29	0	31
Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	9	341	0	350
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	2	362	0	364
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	2	1	0	3
Negociado para el Manejo de Emergencias y Adm. de Desastres (AMEAD)	1	383	0	384
Ofic. Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OARTH)	0	2	0	2
Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	3	3	0	6
Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE)	16	23	0	39
Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)	0	1	0	1

INFORME DE CASOS RECIBIDOS

Año Fiscal 2022-2023

AGENCIAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras	3	14	0	17
Oficina del Comisionado de Seguros	2	15	0	17
Oficina del Gobernador	0	0	4	4
Oficina del Inspector de Cooperativas	0	1	0	1
Oficina del Inspector General de Permisos	1	0	0	1
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1	1	0	2
Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada	8	12	0	20
Oficina del Procurador del Veterano	2	2	0	4
Oficina Estatal de Conservación Histórica	0	1	0	1
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	7	319	0	326
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas (OMEP)	1,610	119	0	1,729
Oficina Procurador del Paciente	8	50	0	58
Oficina Procuradora de la Mujer	0	3	0	3
Otros	0	0	244	244
Programa de Salud Ambiental	11	11	0	22
Rama Judicial	0	0	58	58
Rama Legislativa	0	0	2,502	2,502
Registro de la Propiedad	2	7	0	9
Registro Demográfico	6	7	0	13
Sistema de Retiro de Maestros	14	11	0	25
Universidad de Puerto Rico	4	11	0	15
Vivienda Pública privatizada	0	0	5	5
TOTAL	6,121	8,733	8,333	23,187

*LUMA Energy- En los casos ante la agencia se instruye a la ciudadanía el proceso a seguir, donde se debe presentar la situaciones ante el Negociado de Energía o la Oficina Independiente de Protección al Consumidor. Una vez realizado el trámite correspondiente con dichos organismos, el ciudadano (a) deberá proceder con su seguimiento.



TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Año Fiscal 2022-2023

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Básicos					
1	Dignidad	0	1	0	1
2	Igualdad	9	0	1	10
	TOTAL	9	1	1	11
Individuales					
3	Vida	2,644	3,676	543	6,863
4	Integridad	1	2	0	3
5	Honor	0	0	0	0
6	Intimidad	30	4	5	39
7	Desplazamiento	5	582	2	589
8	Pensamiento	0	0	0	0
	TOTAL	2,680	4,264	550	7,494
Participación					
9	Comunicación	1	9	437	447
10	Reunión	0	0	0	0
11	Asociación	0	0	1	1
12	Participación	1	0	0	1
	TOTAL	2	9	438	449
Económicos					
13	Propiedad	194	203	128	525
14	Empresa	367	47	22	436
	TOTAL	561	250	150	961
Laborales					
15	Trabajo	373	263	71	707
16	Sindicación	0	0	0	0
	TOTAL	373	263	71	707

DERECHOS	FIGURAS	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	TOTAL
Sociales					
17	Educación	145	75	3	223
18	Cultura	0	0	1	1
19	Salud	24	47	33	104
20	Vivienda	1,592	2,431	2,867	6,890
21	Medio Ambiente	108	138	84	330
22	Familia	64	72	2	138
23	Consumo	5	42	98	145
	TOTAL	1,938	2,805	3,088	7,831
Colectivo					
24	Menores	6	1	0	7
25	Tercera Edad	68	47	35	150
26	Discapacitados	26	18	14	58
27	Reclusos	22	8	1	31
	TOTAL	122	74	50	246
Administrados					
28	Transparencia	250	806	1,278	2,334
29	Procedimiento	61	167	2,681	2,909
30	Eficacia	125	94	26	245
	TOTAL	436	1,067	3,985	5,488
Mujer					
31	Mujer	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0
Total de Casos Recibidos		6,121	8,733	8,333	23,187



INFORME COMPARATIVO DE CASOS RECIBIDOS

Año Fiscal 2021-2022 & 2022-2023

AGENCIAS	Casos 2021-2022	Casos 2022-2023
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	23	22
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	22	23
Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico	1	0
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	10	6
Administración de Derecho al Trabajo	0	1
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	330	148
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	2	0
Administración de Familias y Niños	107	118
Administración de Rehabilitación Vocacional	9	8
Administración de Servicios Generales	2	7
Administración de Seguros de Salud	1	12
Administración de Terrenos	1	2
Administración de Tribunales	19	17
Administración de Vivienda Pública	62	120
Administración para el Sustento de Menores	98	99
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	3	4
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	186	107
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	12	13
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	12	3
AT&T	24	3
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	2,738	3,319
Autoridad de Carreteras y Transportación	108	51
Autoridad de Energía Eléctrica	85	16
Autoridad de Edificios Públicos	40	890
Autoridad de los Puertos	4	1
Autoridad de los Puertos de las Américas	1	0
Autoridad de Transporte Integrado	2	142
Autoridad de Transporte Marítimo	4	455
Autoridad de Tierras	6	5
Autoridad del Distrito del Centro de Convenciones	1	1
Autoridad Metropolitana de Autobuses	9	7
Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura	3	2
Autoridad Escolar de Alimentos	0	163
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	10	13
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	1	1

AGENCIAS	Casos 2021-2022	Casos 2022-2023
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal	24	26
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	2	2
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	1	0
Centro Recaudación Ingresos Municipales	87	128
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	1
Centro Comprensivo de Cáncer	1	1
Comisión Apelativa del Servicio Público	11	8
Comisión Estatal de Elecciones	4	1
Comisión de Juegos de Gobierno de Puerto Rico	1	1
Comisión de Derecho Civiles	0	5
Comisión para Seguridad en el Tránsito	1	0
Comisión de Seguridad y Protección Pública	0	1
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	1	1
Comisión Industrial	35	37
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apleación (CIPA)	4	1
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	3	2
Corporación Orquesta Sinfónica	1	0
Corporación Seguros Agrícolas	1	0
Corporación Centro Cardiovascular de Puerto Rico	4	2
Corporación de Empresas de Adiestramiento y Trabajo	1	0
Corporación del Centro de Bellas Artes de Puerto Rico	1	1
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	2	1
Compañía de Turismo	6	15
Compañía de Parques Nacionales	1	0
Compañía de Fomento Industrial	9	1
Corp. Desarrollo Artes Ciencias e Industria Cinematográfica	0	1
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	1	0
Consejo de Educación de Puerto Rico	2	0
Corporación del Conservatorio Música	1	1
Corporación de Artes Musicales	2	1
Corp. del Programa enlace Caño Martín Peña	1	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	173	431
Claro de Puerto Rico	257	571
Defensoría de las Personas con Impedimentos	13	351
Departamento de Agricultura	7	4
Departamento de Asuntos del Consumidor	128	128
Departamento de Corrección y Rehabilitación	55	75



AGENCIAS	Casos 2021-2022	Casos 2022-2023
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	8	5
Departamento de Educación	782	861
Departamento de Estado	21	35
Departamento de Hacienda	726	357
Departamento de Justicia	93	30
Departamento de la Familia	51	396
Departamento de la Vivienda	233	771
Departamento de Recreación y Deportes	4	8
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	56	191
Departamento de Salud	142	489
Departamento de Transportación y Obras Públicas	1,289	342
Departamento de Seguridad Pública	1	1
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	780	219
Directoria de Excavaciones -DTOP	0	85
Entidad Privada	352	271
Entidad Sin Fines de Lucro	0	1
Escuela de Artes Plásticas	1	1
Guardia Nacional de Puerto Rico	3	2
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	1	2
Fondo de Innovación para Desarrollo Agrícola	1	0
Gobierno Federal	91	67
Fideicomiso del Bosque Modelo de Puerto Rico	1	0
Instituto de Ciencias Forenses	11	8
Instituto de Cultura Puertorriqueña	4	2
Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	1	1
Junta de Calidad Ambiental	39	33
Junta de Apelaciones del Sistema de Educación	0	1
Junta de Planificación	19	32
Junta de Libertad bajo Palabra	1	2
Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	7	2
Junta de Relaciones del Trabajo	1	1
Junta Reglamentadora de Servicio Público	1	0
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	10	100
Liberty	141	338
LUMA Energy	1,771	2,304
Lotería de Puerto Rico	1	0
Lotería Electrónica	0	1

AGENCIAS	Casos 2021-2022	Casos 2022-2023
Metropistas	0	3
Municipios	881	1,799
Negociado de Investigaciones Especiales	1	0
Negociado de Energía de Puerto Rico	3	5
Negociado de Policía de Puerto Rico	198	585
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	8	31
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	17	350
Negociado de Sistema de Emergencias 911	2	2
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	154	364
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	6	3
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	12	384
Ofic. Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OARTH)	7	2
Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	1	0
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	10	17
Oficina de Gerencia y Presupuesto	3	1
Oficina Estatal de Política Pública Energética	1	0
Oficina del Comisionado de Seguros	16	17
Oficina Estatal Conservación Histórica	1	1
Oficina Exención Contributiva Industrial de Puerto Rico	1	0
Oficina de Gerencia de Permisos	65	39
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	121	1,729
Oficina Independiente de Protección del Consumidor	206	326
Oficina del Inspector de Cooperativas	0	1
Oficina del Inspector General de Permisos	3	1
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	3	2
Oficina de Ética Gubernamental	1	0
Oficina de la Gobernador	18	4
Oficina del Contralor Electoral	48	0
Oficina del Procurador del Paciente	0	58
Oficina del Procurador del General de Puerto Rico	1	0
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	18	20
Oficina del Procurador del Veterano	10	4
Oficina del Procurador de la Mujer	3	3
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	3	6
Oficina de Innovación y Servicios de Tecnología	3	0
Otros	263	244
Programa de Salud Ambiental	46	22



AGENCIAS	Casos 2021-2022	Casos 2022-2023
Pane Sobre el Fiscal Especial Independiente	1	0
Rama Judicial	34	58
Rama Legislativa	1,302	2,502
Registro de la Propiedad	6	9
Registro Demográfico	54	13
Sistema de Retiro de Maestros	35	25
Universidad de Puerto Rico	17	15
Vivienda Pública Privatizada	5	5
TOTALES	15,009	23,187



DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS

Año Fiscal 2022-2023

AGENCIAS		Casos Recibidos 2022-2023
1	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,319
2	Rama Legislativa	2,502
3	Luma Energy	2,304
4	Municipios	1,799
5	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	1,729
6	Autoridad de Edificios Públicos	890
7	Departamento de Educación	861
8	Departamento de la Vivienda	771
9	Negociado de la Policía de Puerto Rico	585
10	Claro de Puerto Rico	571

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS

Año Fiscal 2022-2023

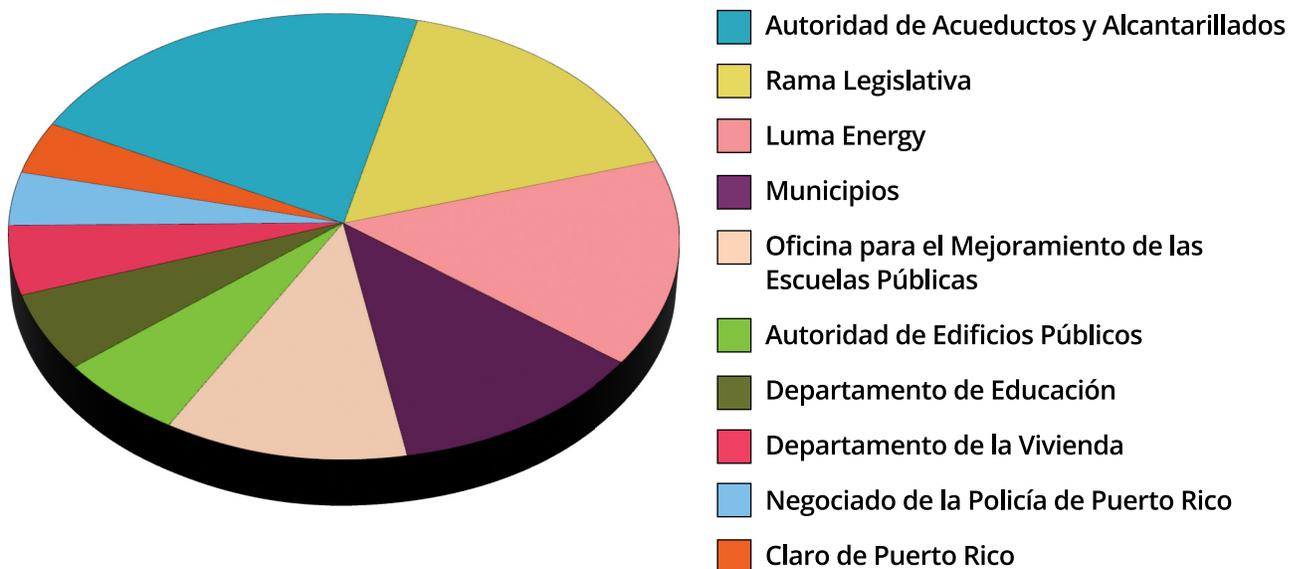
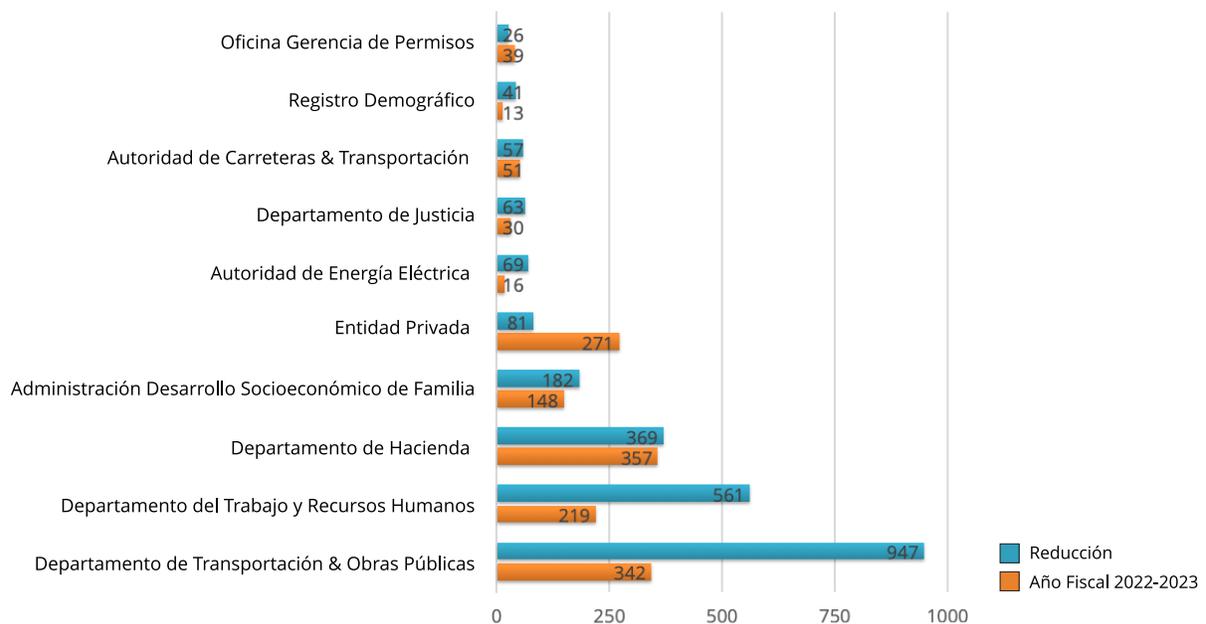




TABLA COMPARATIVA EN REDUCCIÓN DE CASOS RECIBIDOS AÑOS FISCALES 2021-2022 y 2022-2023

AGENCIAS		Año Fiscal 2021-2022	Año Fiscal 2022-2023	Reducción
1	Departamento de Transportación & Obras Públicas	1,289	342	947
2	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	780	219	561
3	Departamento de Hacienda	726	357	369
4	Administración Desarrollo Socioeconómico de Familia	330	148	182
5	Entidad Privada	352	271	81
6	Autoridad de Energía Eléctrica	85	16	69
7	Departamento de Justicia	93	30	63
8	Autoridad de Carreteras & Transportación	108	51	57
9	Registro Demográfico	54	13	41
10	Oficina Gerencia de Permisos	65	39	26

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS Año Fiscal 2022-2023





INFORME DE RECLAMACIONES



TABLA COMPARATIVA DE RECLAMACIONES RECIBIDAS

Años Fiscales 2021-2022 & 2022-2023

AGENCIAS	Reclamaciones 2021-2022	Reclamaciones 2022-2023
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)	19	13
Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	6	8
Administración de Derecho al Trabajo	0	0
Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia	72	46
Administración de Familias y Niños (ADFAN)	52	66
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	75	28
Administración de Rehabilitación Vocacional	3	2
Administración de Seguros de Salud	2	8
Administración de Servicios Generales	2	5
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	1	3
Administración de Terrenos	1	1
Administración de Vivienda Pública	32	73
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez (ACUDEN)	5	4
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	1	0
Administración para el Sustento de Menores (ASUME)	49	49
Administración de Asuntos Federales de Puerto Rico	1	0
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	1
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	2	2
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	949	1,324
Autoridad de Carreteras y Transportación	81	35
Autoridad de Edificios Públicos	39	769
Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)	57	7
Autoridad de los Puertos	3	1
Autoridad de los Puertos de las Américas	1	0
Autoridad de Tierras	5	5
Autoridad de Transporte Marítimo	2	5
Autoridad del Distrito del Centro de Convenciones de P. R.	1	1
Autoridad Escolar de Alimentos	0	97

AGENCIAS	Reclamaciones 2021-2022	Reclamaciones 2022-2023
Autoridad Metropolitana de Autobuses	2	1
Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de Puerto Rico	2	1
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	1	0
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	6	7
Autoridad Transporte Integradado	2	2
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	1
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	1	0
Centro Comprensivo de Cáncer	1	0
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	1
Comisión Apelativa del Servicio Público	5	3
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	1	0
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)	2	1
Comisión de Juegos del Gobierno de Puerto Rico	0	1
Comisión de Seguridad y Protección Pública	0	1
Comisión para la Seguridad del Transito	1	0
Comisión Industrial	26	18
Compañía de Fomento Industrial (PRIDCO)	6	1
Compañía de Parques Nacionales	1	0
Compañía de Turismo	3	1
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	1	0
Corporación de Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	2	1
Corporación de las Artes Musicales	1	1
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	1	1
Corporación del Centro de Bellas Artes de Puerto Rico	1	0
Corporación del Conservatorio de Música	1	0
Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)	105	358
Corporación del Programa enlace del Caño Martín Peña	1	0
Corporación Seguros Agrícolas	1	0
Corporación de la Orquesta Sinfónica	1	0
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	1	1
Consejo de Educación de Puerto Rico	1	0



AGENCIAS	Reclamaciones 2021-2022	Reclamaciones 2022-2023
Defensoría de las Personas con Impedimentos	4	4
Departamento de Agricultura	4	1
Departamento de Asuntos del Consumidor	37	18
Departamento de Corrección y Rehabilitación	28	49
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	3	3
Departamento de Educación	695	328
Departamento de Estado	12	17
Departamento de Hacienda	468	206
Departamento de Justicia	7	25
Departamento de la Familia	19	21
Departamento de la Vivienda	84	134
Departamento de Recreación y Deportes	1	5
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	30	66
Departamento de Salud	63	47
Departamento de Seguridad Pública	1	1
Departamento de Transportación y Obras Públicas	1,053	137
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	460	92
Directoria de Excavaciones - DTOP	0	75
Escuela de Artes Plásticas	1	0
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	1	2
Fideicomiso del Bosque Modelo de Puerto Rico	1	0
Fondo de Innovación para Desarrollo Agrícola	1	0
Guardia Nacional de Puerto Rico	1	0
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	4
Instituto de Cultura Puertorriqueña	4	2
Instituto de Estadísticas de Puerto Rico	1	0
Junta de Calidad Ambiental	25	9
Junta de Libertad Bajo Palabra	1	2
Junta de Planificación	8	19
Junta de Relaciones del Trabajo	1	0
Junta Reglamentadora de Servicio Público	1	0

AGENCIAS	Reclamaciones 2021-2022	Reclamaciones 2022-2023
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	4	44
Junta Síndicos Adm.Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de P.R.	1	1
Lotería Electrónica	0	1
Negociado de Investigaciones Especiales	1	0
Negociado de Energía de Puerto Rico	1	0
Negociado de la Policía de Puerto Rico	108	140
Negociado de Sistemas de Emergencias 9-1-1	2	0
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	2	2
Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	11	9
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	126	2
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	6	2
Negociado para el Manejo de Emergencias y Adm. de Desastres (AMEAD)	4	1
Ofic. Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (OARTH)	5	0
Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	1	0
Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	1	3
Oficina de Gerencia de Permisos (OGPE)	51	16
Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)	2	0
Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras	2	3
Oficina del Comisionado de Seguros	3	2
Oficina de Ética Gubernamental	1	0
Oficina de Contralor Electoral	1	0
Oficina del Inspector General de Permisos	3	1
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1	1
Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada	10	8
Oficina del Procurador del Veterano	3	2
Oficina Estatal Política Pública Energética	1	0
Oficina Extensión Contributiva Industrial	1	0
Oficina Estatal de Conservación Histórica	1	0
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	2	7
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas (OMEP)	121	1,610



AGENCIAS	Reclamaciones 2021-2022	Reclamaciones 2022-2023
Oficina Procurador del Paciente	5	8
Oficina Procuradora de la Mujer	2	0
Oficina del Procurador General	1	0
Panel Sobre Fiscal Especial Independiente	1	0
Programa de Salud Ambiental	27	11
Oficina Innovación y Servicios de Tecnología	1	0
Registro de la Propiedad	1	2
Registro Demográfico	23	6
Sistema de Retiro de Maestros	14	14
Universidad de Puerto Rico	12	4
TOTAL	5,224	6,121

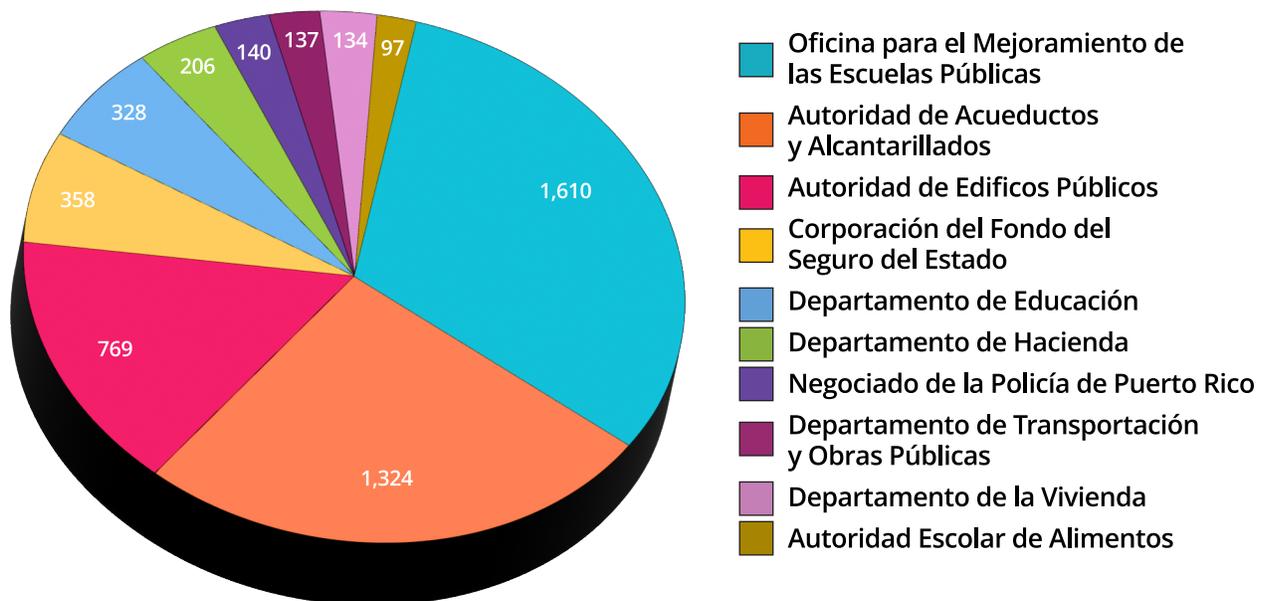
DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS

Año Fiscal 2022-2023

AGENCIAS		Reclamaciones Recibidas 2022-2023
1	Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	1,610
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,324
3	Autoridad de Edificos Públicos	769
4	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	358
5	Departamento de Educación	328
6	Departamento de Hacienda	206
7	Negociado de la Policía de Puerto Rico	140
8	Departamento de Transportación y Obras Públicas	137
9	Departamento de la Vivienda	134
10	Autoridad Escolar de Alimentos	97

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS

Año Fiscal 2022-2023





RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2022-2023

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS	20 Días	30 Días	40 Días	2 Meses	4 Meses	6 Meses	9 Meses	1 Año	2 Años	TOTAL
Adm. para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	1	0	0	0	1	1	1	1	0	5
Administración para el Sustento de Menores	3	0	0	1	3	1	3	1	1	13
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	0	0	2	0	1	0	0	1	0	4
Administración de Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Administración de Vivienda Pública	5	16	2	4	13	4	16	3	0	63
Administración de Seguros de Salud	2	0	0	1	1	0	0	1	0	5
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	2	1	0	0	0	0	0	1	0	4
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	0	0	0	0	3	0	2	2	0	7
Administración Familias y Niños	11	0	0	2	11	1	19	4	13	61
Administración Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Administración de Terrenos	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	5	0	0	1	1	6	6	1	1	21
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	131	19	6	34	189	20	88	29	5	521
Autoridad de Carreteras y Transportación	5	2	1	3	9	1	10	78	2	111
Autoridad de Edificios Públicos	4	70	34	41	438	27	19	7	1	641
Autoridad de Energía Eléctrica	9	0	1	1	1	0	2	267	186	467
Autoridad de los Puertos	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3
Autoridad de Transporte Marítimo	5	0	0	0	0	1	0	1	0	7
Autoridad Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2

AGENCIAS	20 Días	30 Días	40 Días	2 Meses	4 Meses	6 Meses	9 Meses	1 Año	2 Años	TOTAL
Autoridad para Alianzas Público Privadas	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Autoridad Asesoría Financiera y Agencias Fiscal	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3
Autoridad de Tierras	3	1	0	0	0	1	0	3	1	9
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	0	0	0	0	1	2	1	0	4
Autoridad Distrito del Centro Convenciones de P.R.	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Autoridad Escolar de Alimentos	2	2	2	8	7	1	0	0	0	22
Autoridad Transporte Integrado	2	1	0	0	0	1	0	1	0	5
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Banco Gubernamental de Fomento de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Comisión Apelativa del Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Comisión Industrial	1	0	0	0	0	0	2	1	0	4
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Comisión de Seguridad en el Tránsito	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Compañía de Fomento Industrial	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Compañía para Desarrollo Integral Península de Cantera	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Compañía de Turismo	0	0	0	0	1	0	0	2	0	3
Corp. del Centro Cardiovascular de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Corporación de Puerto Rico Difusión Pública	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Corporación de la Orquesta Sinfónica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Consejo de Educación de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Corporación de Artes Escénico Musicales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1



AGENCIAS	20 Días	30 Días	40 Días	2 Meses	4 Meses	6 Meses	9 Meses	1 Año	2 Años	TOTAL
Corporación de Artes Musicales	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Corporación de Seguros Agrícolas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	7	0	1	0	10	2	152	3	1	176
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación del Programa enlace del Caño Martín Peña	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Defensoría de las Personas con Impedimentos	1	3	0	0	0	0	0	3	0	7
Departamento de Seguridad Pública	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Departamento de Agricultura	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4
Departamento de Asuntos del Consumidor	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3
Departamento de Corrección y Rehabilitación	4	2	2	0	1	8	6	3	3	29
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0	0	2	0	1	1	0	4
Departamento de Educación	10	3	19	8	22	618	28	14	117	839
Departamento de Estado	0	0	1	1	0	0	2	2	0	6
Departamento de Hacienda	13	5	3	1	4	5	17	16	1	65
Departamento de Justicia	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Departamento de la Familia	6	1	0	1	0	0	3	3	1	15
Departamento de la Vivienda	8	1	1	8	56	31	21	9	14	149
Departamento de Recreación y Deportes	0	4	0	0	1	0	0	1	0	6
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	25	2	2	0	2	22	5	15	2	75
Departamento de Salud	11	0	1	1	5	2	6	2	6	34
Departamento de Transportación y Obras Públicas	10	10	1	7	16	8	79	952	14	1,097
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	6	3	3	4	6	14	30	86	0	152
Directoria de Excavaciones - DTOP	2	0	0	0	45	1	1	0	0	49

AGENCIAS	20 Días	30 Días	40 Días	2 Meses	4 Meses	6 Meses	9 Meses	1 Año	2 Años	TOTAL
Fideicomiso del Bosque Modelo de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Fondo de Innovación para Desarrollo Agrícola (FIDA)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Instituto de Ciencias Forenses	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3
Instituto de Cultura Puertorriqueña	3	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Junta de Calidad Ambiental	4	0	0	0	3	3	11	34	2	57
Junta de Libertad Bajo Palabra	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Junta de Reglamentadora de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Junta de Planificación	3	0	1	0	3	1	4	2	3	17
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	5	0	0	1	3	1	2	0	0	12
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Negociado de la Policía de Puerto Rico	16	3	0	6	19	9	52	16	29	150
Negociado de Energía de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	1	0	0	1	0	2	1	2	2	9
Negociado de Sistema de Emergencias 911	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	90	0	0	0	0	0	29	2	0	121
Negociado de Cuerpo de Emergencias Médicas de P.R.	1	0	0	0	0	0	0	2	0	3
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Negociado para el Manejo Emergencias Adm. Desastres	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	0	0	0	0	2	0	1	1	4



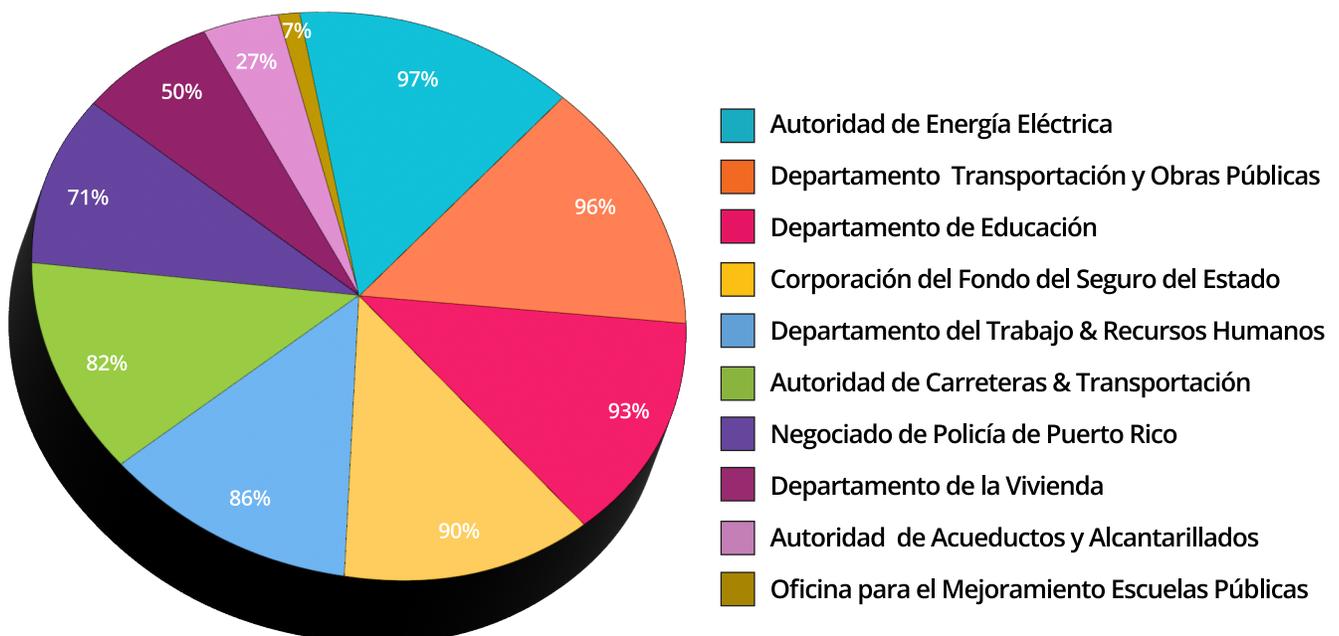
AGENCIAS	20 Días	30 Días	40 Días	2 Meses	4 Meses	6 Meses	9 Meses	1 Año	2 Años	TOTAL
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina del Comisionado de Seguros	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	1	0	0	0	0	2	2	1	0	6
Oficina del Inspector General de Permisos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Procurador de las Personas de Edad Avanzada	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3
Oficina del Procurador del Veterano	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	124	125	483	330	501	20	102	0	0	1,685
Oficina del Procurador del Paciente	3	1	0	0	1	1	1	1	0	8
Oficina del Procurador de la Mujer	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Procurador General de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Estatal Política Pública Energética	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Programa de Salud Ambiental	9	0	0	0	2	2	16	0	0	29
Panel Sobre el Final Especial Independiente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	4	2	0	0	0	0	2	0	0	8
Registro Demografico	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Sistema de Retiro de Maestros	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Universidad de Puerto Rico	2	0	0	0	0	2	2	2	2	10
TOTALES	578	280	568	465	1,386	823	758	1,636	409	6,903

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCIENTO DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS POR 6 MESES O MÁS

Año Fiscal 2021-2022 y 2022-2023

AGENCIAS	Año Fiscal 2021-2022			Año Fiscal 2022-2023		
	Total Reclamaciones Activas	Total de Reclamaciones Activas Por 6 Meses o Más	Porcentaje de Reclamación Dilación 2021-2022	Total Reclamaciones Activas	Reclamaciones Activas Por 6 Meses o Más	Porcentaje de Reclamación Dilación 2022-2023
1 Autoridad de Energía Eléctrica	680	79	12%	467	455	97%
2 Departamento Transportación y Obras Públicas	1,173	1,065	91%	1,097	1,053	96%
3 Departamento de Educación	820	186	23%	839	777	93%
4 Corporación del Fondo del Seguro del Estado	52	9	17%	176	158	90%
5 Departamento del Trabajo & Recursos Humanos	211	158	75%	152	130	86%
6 Autoridad de Carreteras & Transportación	115	5	4%	111	91	82%
7 Negociado de Policía de Puerto Rico	143	81	57%	150	106	71%
8 Departamento de la Vivienda	83	33	40%	149	75	50%
9 Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	441	58	13%	521	142	27%
10 Oficina para el Mejoramiento Escuelas Públicas	2	1	50%	1,685	122	7%

PORCENTAJE DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS 2022-2023





RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2022-2023

DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES

AGENCIAS	20 Días	30 Días	40 Días	2 Meses	4 Meses	6 Meses	9 Meses	1 Año	2 Años	TOTAL
Administración de los Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y Judicatura	21	2	1	3	6	3	2	3	0	41
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	1	0	0	3	0	0	2	0	0	6
Administración de Rehabilitación Vocacional	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Administración de Seguros de Salud	1	0	1	2	0	0	0	1	0	5
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	2	1	1	1	2	0	0	0	0	7
Administración para el Sustento de Menores	27	2	3	5	9	4	8	10	0	68
Administración de Vivienda Pública	13	2	2	3	7	2	5	0	0	34
Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia	25	4	2	8	6	6	6	3	1	61
Administración Familias y Niños	8	4	4	10	7	7	9	7	7	63
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	4	0	0	0	2	0	3	1	0	10
Administración de Servicios Generales	3	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	387	225	79	231	108	97	79	31	7	1,244
Autoridad de Carreteras y Transportación	8	0	1	0	7	1	4	16	1	38
Autoridad de Edificios Públicos	47	16	12	36	40	2	20	0	0	173
Autoridad de Energía Eléctrica	2	0	0	0	2	2	18	146	50	220
Autoridad de Transporte Marítimo	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Autoridad Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	2	0	0	1	2	1	1	1	0	8
Autoridad Asesoría Financiera y Agencias Fiscal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Autoridad de Tierras	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Autoridad Escolar de Alimentos	45	2	6	11	11	0	0	0	0	75
Autoridad Metropolitana de Autobuses	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Comisión Apelativa del Servicio Público	3	0	0	0	0	1	1	0	0	5
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apleación (CIPA)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2

AGENCIAS	20 Días	30 Días	40 Días	2 Meses	4 Meses	6 Meses	9 Meses	1 Año	2 Años	TOTAL
Comisión Industrial	9	2	4	2	4	2	3	2	0	28
Comisión de Juegos del gobierno de Puerto Rico	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Comisión de Seguridad Pública	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	19	29	27	26	30	35	65	3	0	234
Departamento de Seguridad Pública	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Departamento de Agricultura	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Asuntos al Consumidor	13	3	1	1	4	2	2	1	0	27
Departamento de Corrección y Rehabilitación	9	2	2	2	15	6	4	5	1	46
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Departamento de Educación	30	32	30	87	48	27	12	15	29	310
Departamento de Estado	3	3	3	0	3	4	0	0	0	16
Departamento de Hacienda	112	21	13	21	31	9	16	8	1	232
Departamento de Justicia	18	0	3	0	1	0	0	0	0	22
Departamento de la Familia	3	1	2	3	3	1	6	2	0	21
Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	5	2	1	3	7	2	13	7	1	41
Departamento de Salud	11	2	4	6	9	4	9	5	3	53
Departamento de Transportación y Obras Públicas	45	11	5	17	15	18	72	32	0	215
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	17	6	3	6	24	13	54	28	0	151
Departamento de la Vivienda	25	6	7	6	10	1	4	6	3	68
Departamento de Excavaciones -DTOP	0	2	24	0	0	0	0	0	0	26
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de P. R.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Junta de Calidad Ambiental	1	0	0	0	1	1	7	1	0	11
Junta de Libertad Bajo Palabra	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Junta de Planificación	1	1	0	2	6	1	6	5	0	22



AGENCIAS	20 Días	30 Días	40 Días	2 Meses	4 Meses	6 Meses	9 Meses	1 Año	2 Años	TOTAL
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	24	0	4	3	4	1	1	0	0	37
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Instituto Ciencias Forenses de Puerto Rico	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Lotería Electrónica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Negociado de la Policía de Puerto Rico	26	5	10	4	17	16	22	8	25	133
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Negociado de Transporte y Otros Servicios	3	1	0	0	1	0	2	1	0	8
Negociado de para el Manejo de Emergencias y Adm. De Desastres	1	0	0	0	1	0	1	0	0	3
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	4	1	0	0	0	0	0	0	0	5
Negociado de Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	2	0	0	0	0	0	1	1	0	4
Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina del Comisionado de Seguros	1	0	0	0	1	1	0	1	0	4
Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina del Procurador de la Paciente	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	19	5	5	5	9	1	1	0	0	45
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de la Procurador del Veterano	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	3	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Oficina de Gerencia de Permisos	38	12	1	0	1	0	3	0	0	55
Oficina del Inspector General de Permisos	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	3	0	0	1	2	2	3	0	0	11
Programa de Salud Ambiental	0	0	1	1	0	1	2	0	0	5

AGENCIAS	20 Días	30 Días	40 Días	2 Meses	4 Meses	6 Meses	9 Meses	1 Año	2 Años	TOTAL
Registro de la Propiedad	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3
Registro Demográfico	5	0	0	0	0	1	1	0	0	7
Universidad de Puerto Rico	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
Sistema de Retiro de Maestros	8	1	1	0	3	4	0	1	0	18
Total	1,069	410	264	514	463	286	476	358	132	3,972

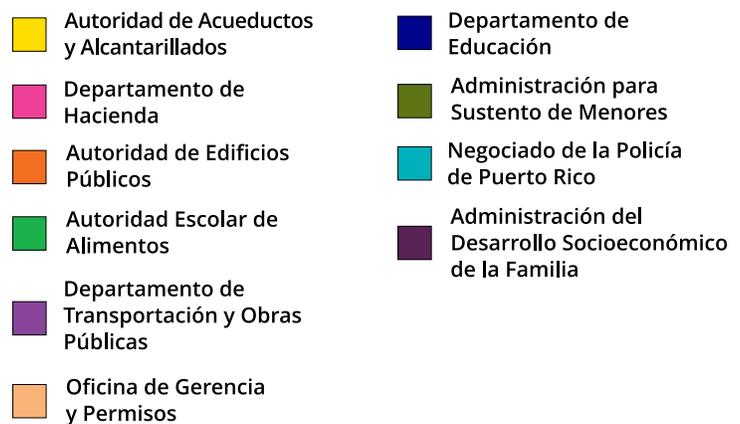
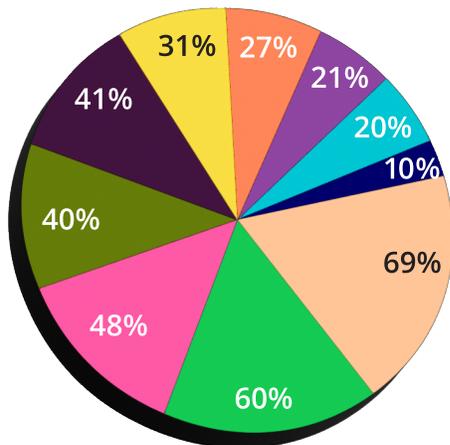


RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS

Años Fiscales 2021-2022 y 2022-2023

AGENCIAS	Año Fiscal 2021-2022			Año Fiscal 2022-2023			
	Total de Reclamaciones Cerradas	Reclamaciones Cerradas En 20 Días Menos	Porcentaje de Eficiencia 2021-2022	Total de Reclamaciones Cerradas	Reclamaciones Cerradas En 20 Días Menos	Porcentaje de Eficiencia 2022-2023	
1	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	804	357	44%	1,244	387	31%
2	Departamento de Hacienda	659	183	28%	232	112	48%
3	Autoridad de Edificios Públicos	3	1	33%	173	47	27%
4	Autoridad Escolar de Alimentos	0	0	0%	75	45	60%
5	Departamento de Transportación y Obras Públicas	520	120	23%	215	45	21%
6	Oficina de Gerencia y Permisos	7	6	86%	55	38	69%
7	Departamento de Educación	149	14	9%	310	30	10%
8	Administración para Sustento de Menores	49	14	29%	68	27	40%
9	Negociado de la Policía de Puerto Rico	201	14	7%	133	26	20%
10	Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	75	31	41%	61	25	41%

PORCENTAJE DE EFICIENCIA AÑO FISCAL 2022-2023





EQUIPO DE TRABAJO DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN



Somos
Tu Voz.



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

Oficina del Ombudsman Administración

Hon. Edwin García Feliciano
Ombudsman

Lcdo. Rolando J. Meléndez Aponte
Procurador Auxiliar

Heriberto Velázquez Vega
Chofer

Mayra Rivera Cedeño
Asistente Administrativo Principal

Asistentes Ejecutivos

Carlos M. Rodríguez Torres
Asistente Ejecutivo

Daisy Ramos Rodríguez
Asistente Ejecutivo

Maricarmen Rivera González
Asistente Ejecutivo

Oficina de Recursos Humanos

Ilia E. Angulo Labrador
Directora Asociada Recursos Humanos

Ilka M. Miranda Vázquez
Asistente Recursos Humanos

María M. Desiderio Curiel
Asistente Servicios de Oficina

Área de Servicios Administrativos

Vivian Belén Nazario
Directora Asociada Servicios Administrativos

María J. Mercado Ortiz
Asistente Servicios de Oficina

Carlos M. Polanco Guerrero
Oficial de Compras

Contabilidad

José Tirado Delgado
Analista de Contabilidad

Servicios Generales

Pedro J. Delgado Rodríguez
Supervisor de Servicios Generales

Héctor Ramos Vázquez
Asistente Servicios Generales

Oswaldo Díaz Maysonet
Chofer

Sistemas de Información

Reuel García Rivera
Especialista de Informática

Auditoría

Julissa Merced Legrand
Auditora

Procuradurías

Ignacio Sánchez Carreras
Procurador de Pequeños Negocios

Adlín Ayala Miranda
Asistente Administrativo

Idiallyse Santana Bonilla
Investigadora de Reclamaciones
en Adiestramiento

José O. Pérez Rosa
Procurador Especializado Transporte Público

Marisa Rivera Carrillo
Investigadora de Reclamaciones
en Adiestramiento

Nilsa Vázquez Vélez
Procuradora Especializada de Sistemas
de Seguridad de Banco de Información

Yashira M. Gómez Narváez
Investigadora de Reclamaciones
en Adiestramiento

Área de Servicios Institucionales

Ivette López Hernández
Directora Asociada Servicios Institucionales

Enid Rivera Echandy
Asistente Administrativo Principal

Eufemia Oquendo Rivera
Asistente Administrativo

Brenda E. Vega Gerena
Asistente Servicios de Oficina Recepción

Oficina Regional Arecibo

Gloria E. Serrano Soberal
Investigadora de Reclamaciones

Héctor Vargas Zeno
Investigador de Reclamaciones

Carmelo Méndez Jiménez
Investigador de Reclamaciones

Oficina Regional Caguas

Johanna Roque Tañón
Gerente Regional

Norma E. Loaisiga Velázquez
Investigadora Principal de Reclamaciones

Alberto Quiñones Santa
Investigador de Reclamaciones

María A. Rivera López
Investigadora de Reclamaciones

Emma Burgos Collazo
Asistente Servicios de Oficina

Wanda Serrano Robles
Asistente Servicios de Mantenimiento

Oficina Regional Humacao

Evelyn Cruz Berrios
Gerente Regional

Elba I. Rivera Rivera
Investigadora de Reclamaciones

Diana I. Montañez Pérez
Investigadora de Reclamaciones
en Adiestramiento

Vivian D. González Figueroa
Asistente Administrativo Principal

Rosa Navarro Serrano
Asistente Servicios de Mantenimiento

Oficina Regional Mayagüez

Daphne Espendez Santiesteban
Gerente Regional

Sara Liz Del Toro Romeu
Investigadora Principal de Reclamaciones

Cont.





Marilyn Matos Sánchez
Investigadora de Reclamaciones
en Adiestramiento

Rosa M. Burgos Collazo
Investigadora de Reclamaciones

Miguel A. Vázquez Rivera
Investigador de Reclamaciones

Jennie Cruz Seda
Asistente Administrativo Principal

Betzaida Rosario Rodríguez
Asistente Servicios de Oficina

Omar Carbonell
Asistente Servicios de Mantenimiento

Oficina Regional San Juan

Cynthia González Ellis
Gerente Regional

Arelis M. Tapia Meléndez
Asistente Administrativo

Carlos R. Díaz Nieves
Asistente Servicios de Oficina

Ada Rios García
Asistente Servicios de Oficina

Eric Ortiz Rosario
Especialista Investigaciones
y Reclamaciones

Nilda I. Avilés Cintrón
Investigadora de Reclamaciones

Grisselle Rodríguez Rodríguez
Investigadora de Reclamaciones

Emmanuel Fontanilla Espinal
Investigador de Reclamaciones

Titza S. Villanueva Viust
Investigadora de Reclamaciones



OFICINAS DEL OMBUDSMAN

OFICINA CENTRAL

Edificio Ramón Mellado Parsons Número 8
Ave. de la Constitución
San Juan, Puerto Rico 00901
Tel. (787) 724-7373 Fax (787) 724-8130
ombudsmanpr@opc.pr.gov

OFICINA REGIONAL ARECIBO

PO BOX 41088
Estación Minillas,
San Juan, Puerto Rico 00940-1089
Tel. (787) 724-7373
Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo,
Utuado, Morovis, Orocovis, Arecibo, Barcelo-
neta, Florida, Ciales, Manatí y Vega Baja.

OFICINA REGIONAL CAGUAS

PO Box 429,
Caguas, Puerto Rico 00726-0477
Tel. (787) 744-2277 / (787) 724-7373
Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas,
Aibonito, Cidra, Cayey, Arroyo, Guayama
y Juncos.

OFICINA REGIONAL HUMACAO

Apartado 14 Centro Gubernamental
Humacao, Puerto Rico 00791
Tel. (787) 852-6710 / (787) 724-7373
Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo,
Humacao, Las Piedras, Yabucoa, Maunabo
y Patillas.

OFICINA REGIONAL MAYAGÜEZ

PO BOX 1373,
Hormigueros, Puerto Rico 00660
Tel. (787) 832-5760 / (787) 724-7373
Adjuntas, Aguada, Aguadilla, Añasco, Cabo
Rojo, Coamo, Guayanilla, Guánica, Hormigueros,
Jayuya, Juana Díaz, Lajas, Las Marías,
Maricao, Mayagüez, Moca, Peñuelas, Ponce,
Rincón, Sabana Grande, San Germán,
Salinas, Santa Isabel, San Sebastián, Villalba
y Yauco.

OFICINA REGIONAL SAN JUAN

PO BOX 41088 Estación Minillas
San Juan, Puerto Rico 00940-1089
Tel. (787) 724-7373
Barranquitas, Bayamón, Cataño, Canóva-
nas, Carolina, Comerío, Corozal, Dorado,-
Guaynabo, Loíza, Luquillo, Naranjito, Río
Grande, San Juan, Toa Alta, Toa Baja,
Trujillo Alto y Vega Alta.

**Descarga nuestra aplicación
móvil, Ombudsapp en el App
Store o Play Store.**





Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico