



OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

INFORME ANUAL 2024

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

EDWIN GARCÍA FELICIANO
OMBUDSMAN

Somos Tu Voz.



Somos Tu Voz.

OFICINA DEL OMBUDSMAN

INFORME ANUAL

AÑO FISCAL 2023-2024



TABLA DE CONTENIDO

I.

PRESENTACIÓN INFORME ANUAL
AÑO FISCAL 2023-2024

V.

MENSAJE DEL OMBUDSMAN

VI.

RESUMEN EJECUTIVO

VII.

BASE LEGAL

VIII.

MARCO OPERACIONAL

09.

DATOS ESTADÍSTICOS

11.

CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2023-2024

19.

RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2023-2024

25.

IRECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2023-2024

33.

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2023-2024

41.

IMPACTO ECONÓMICO AÑO FISCAL 2023-2024

43.

EQUIPO DE TRABAJO DEL OMBUDSMAN

44.

OFICINAS DEL OMBUDSMAN



Somos Tu Voz.

MENSAJE DEL OMBUDSMAN PUERTO RICO

Somos Tu Voz.

Al pasar revista sobre el trabajo realizado por la OPC – Ombudsman, durante el año fiscal 2023-2024, es importante destacar el hecho de que más de 25 mil ciudadanos, tocaron a nuestra puerta, para que fuéramos sus interventores ante las decenas de agencias que conforman la Rama Ejecutiva. El impacto económico de las intervenciones de la OPC, a través de sus investigadores y Procuradurías Especializadas, fue de \$32 millones de dólares. Esta cantidad representa la separación de fondos que asignó el gobierno estatal para atender el reclamo presentado por cada ciudadano, así como también, el dinero que un ciudadano no tuvo que pagarle al gobierno estatal, gracias a la intervención de la OPC. Si tomamos en consideración el presupuesto asignado a la OPC, que fue de \$3.2 millones de dólares, ello implicaría que, por cada dólar asignado a la misma, esta no solo logro ser eficiente al atender cada caso que nos llegó con solo \$1.29, sino que por otro lado el gobierno estatal, le hizo justicia a la ciudadanía, atendiendo, con desembolsos o economías para el ciudadano, que al combinarlos sumaron sobre 31 millones de dólares.



En el detalle, podemos hablar de pagos bajo la cubierta catastrófica que administra el Departamento de Salud, créditos por agua no utilizada; pagos bajo el Programa R3, por concepto de cánones de arrendamiento; pagos de reintegros del Departamento de Hacienda; pagos por conceptos de asistencia nutricional bajo ADSEF; inversión de la AAA en el Municipio de Las Piedras por \$1,300,000.00, para atender renovación de tuberías sanitarias, entre otros muchos casos. De igual manera, hay cientos de casos que aun cuando no representan el pago de una cantidad de dinero en específico, sí tiene el efecto atender la necesidad del reclamante.

Por otro lado, la celebración del Segundo Simposio en el Centro de Convenciones Dr. Ramón Emeterio Betances, del Municipio de Cabo Rojo, sirvió para seguir capacitando a funcionarios y empleados privados, de los servicios que brindamos las Procuradurías, así como otras agencias públicas, de manera que todos seamos la voz de los demás, no importando el escenario en el que nos encontremos, reconociendo los derechos y responsabilidades que le asisten a la ciudadanía, pero también, reconociendo la excelencia con la que el gobierno estatal, tiene que ofrecer sus servicios.

Todos Somos Tu Voz, no es solo un “slogan”, es un continuo que hacer, de todos aquellos que en el presente o en el futuro entendemos nuestra responsabilidad moral de ser la voz de aquel que lo necesite en el ámbito público o privado. No quiero culminar, sin antes agradecer a todos los investigadores y personal de apoyo de la OPC por hacer realidad la ley orgánica de esta oficina, así como nuestro agradecimiento, a todos los facilitadores y a todo el personal público y privado, que nos permite cumplir con nuestra responsabilidad en la Oficina del Procurador del Ciudadano, con la esperanza de que nuestra voz no se pretenda acallar a la hora de defender los derechos, de toda índole, de aquel que lo solicite o lo necesite. ¡Y, Recuerda, ¡en la OPC “Somos Tu Voz”!

*¡Y, Recuerda,
¡En la OPC “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)



BASE LEGAL

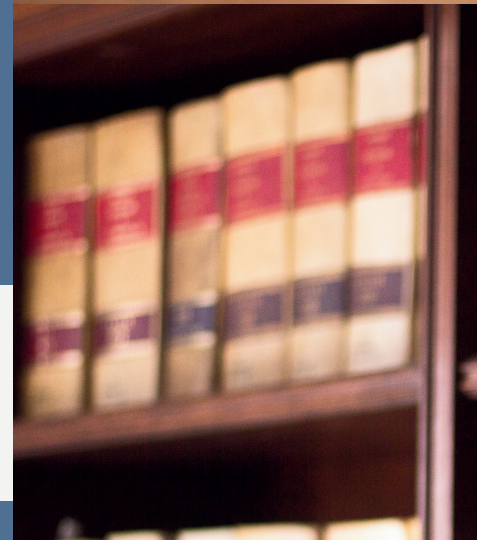
El Ombudsman se creó con el fin de contar con un organismo gubernamental con los poderes necesarios para servir de instrumento para que la ciudadanía canalice el derecho constitucional de solicitar la reparación de agravios. Enmarcada en el derecho constitucional que otorga a la ciudadanía la potestad de que reparen los agravios que reciba por parte del gobierno, se estableció La Ley 134 de 30 de junio de 1977, en ello se encomienda al Ombudsman defender los derechos de la ciudadanía ante el gobierno.

JURISDICCIÓN

La Jurisdicción de la Oficina del Ombudsman 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:

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



MARCO OPERACIONAL

RECLAMACIÓN

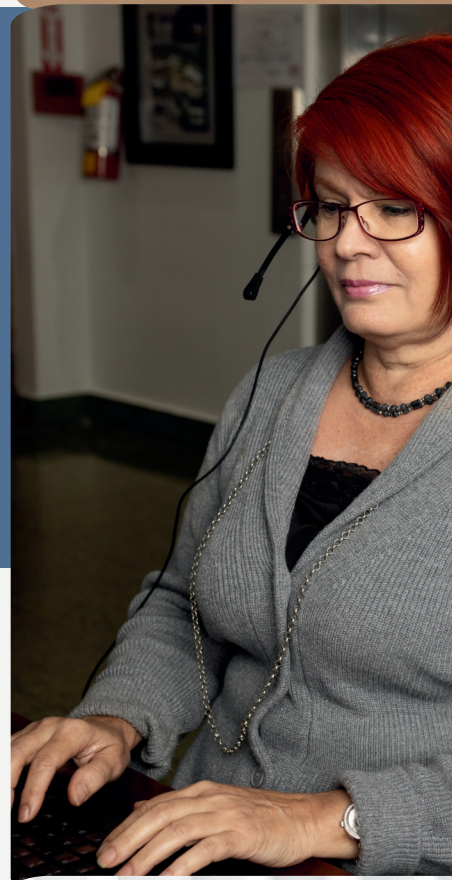
Interpelación formal contra la agencia por un acto administrativo u omisión que aparente ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, o contrario a la Ley o reglamento, política pública o procedimiento establecido. Conlleva un trámite de emitir un requerimiento de información a la agencia notificándole investigue sobre el alegado acto administrativo reclamado. Se le concede diez (10) días laborables 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, vistas administrativas y de ser necesario vista ejecutiva ante la autoridad nominadora.

ORIENTACIÓN

Cuando el ciudadano 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 no tiene jurisdicción, pero se gestiona un referido a la entidad pertinente.





OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

INFORMES ESTADÍSTICOS

AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.





OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE CASOS RECIBIDOS



OMBUDSMAN
— 1977 —
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

INFORME DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2023-2024

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	12	13	0	25
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	1	10	0	11
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	7	7	0	14
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	35	107	0	142
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	0	1	0	1
Administración de Familias y Niños	101	62	0	163
Administración de Rehabilitación Vocacional	8	10	0	18
Administración de Seguros de Salud	10	15	0	25
Administración de Servicios Generales	1	4	0	5
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	1	2	0	3
Administración de Tribunales	0	0	17	17
Administración de Vivienda Pública	46	54	0	100
Administración para el Sustento de Menores	61	42	0	103
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	10	18	0	28
Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	0	0	6	6
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	2	2
AT&T	0	0	1	1
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,221	2,700	0	3,921
Autoridad de Carreteras y Transportación	123	31	0	154
Autoridad de Energía Eléctrica	5	8	0	13
Autoridad de Edificios Públicos	971	88	0	1,059
Autoridad de los Puertos	0	1	0	1
Autoridad de Transporte Marítimo	1	0	0	1
Autoridad de Tierras	4	2	0	6
Autoridad Metropolitana de Autobuses	2	1	0	3
Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de P.R.	1	0	0	1
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	3	0	3
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	0	1	0	1
Autoridad terrenos facilidades Estación Naval Roosevelt Road	1	0	0	1
Autoridad Escolar de Alimentos	114	11	0	125
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	3	0	3
Centro Recaudación Ingresos Municipales	0	0	109	109
Centro de Diabetes de Puerto Rico	0	1	0	1

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE CASOS RECIBIDOS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Comisión Apelativa del Servicio Público	7	6	0	13
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	3	3
Comisión para Seguridad en el Tránsito	0	1	0	1
Comisión Industrial	10	15	0	25
Comisión de Derechos Civiles	0	2	0	2
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	0	3	0	3
Corporación del Centro Cardiovascular de PR y el Caribe	1	0	0	1
Corporación de Empresas de Adiestramiento y Trabajo	0	2	0	2
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	0	1	0	1
Compañía de Turismo	4	7	0	11
Compañía de Fomento Industrial	2	2	0	4
Corporación de Artes Escénico Musicales	1	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	73	75	0	148
Claro de Puerto Rico	0	0	572	572
Cruz Roja Americana	0	0	453	453
Defensoría de las Personas con Impedimentos	6	103	0	109
Departamento de Agricultura	5	3	0	8
Departamento de Asuntos del Consumidor	85	183	0	268
Departamento de Corrección y Rehabilitación	3,987	21	0	4,008
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	2	7	0	9
Departamento de Educación	627	1,504	0	2,131
Departamento de Estado	1	9	0	10
Departamento de Hacienda	82	101	0	183
Departamento de Justicia	4	8	0	12
Departamento de la Familia	18	132	0	150
Departamento de la Vivienda	61	217	0	278
Departamento de Recreación y Deportes	0	1	0	1
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	50	72	0	122
Departamento de Salud	49	195	0	244
Departamento de Transportación y Obras Públicas	186	204	0	390
Departamento de Seguridad Pública	1	1	0	2
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	61	132	0	193
Directoría de Excavaciones -DTOP	79	448	0	527
Entidad Privada	0	0	410	410
Guardia Nacional de Puerto Rico	2	2	0	4
Gobierno Federal	0	0	62	62

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE CASOS RECIBIDOS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	3	0	3
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	1	0	7
Junta de Calidad Ambiental	7	12	0	19
Junta de Planificación	34	15	0	49
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	17	34	0	51
Junta de Reglamentadora de Servicio Público	0	5	0	5
Liberty	0	0	405	405
LUMA Energy	0	0	1,929	1,929
Municipios	0	0	1,004	1,004
Metropistas	0	0	2	2
Negociado de Energía de Puerto Rico	1	4	0	5
Negociado de Policía de Puerto Rico	89	200	0	289
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	1	23	0	24
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	15	93	0	108
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	84	99	0	183
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	1	1	0	2
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	0	99	0	99
Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	5	3	0	8
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	1	10	0	11
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	1	0	1
Oficina del Comisionado de Seguros	1	27	0	28
Oficina del Contralor Electoral	0	10	0	10
Oficina de Gerencia de Permisos	20	23	0	43
Oficina del Inspector General de Permisos	1	4	0	5
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	9	382	0	391
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	5	0	5
Oficina del Inspector de Cooperativa	0	1	0	1
Oficina de Ética Gubernamental	0	290	0	290
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	834	71	0	905
Oficina del Procurador del Paciente	6	48	0	54
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	2	20	0	22
Oficina del Procurador del Veterano	0	3	0	3
Oficina del Procuradora de la Mujer	0	5	0	5
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	1	0	1
Otros	0	0	466	466

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE CASOS RECIBIDOS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Puerto Rico Innovation and Technology Service	0	4	0	4
Programa de Salud Ambiental	10	16	0	26
Rama Judicial	0	0	103	103
Rama Legislativa	0	0	3,054	3,054
Registro de la Propiedad	2	10	0	12
Registro Demográfico	5	14	0	19
Sistema de Retiro de Maestros	3	4	0	7
Universidad de Puerto Rico	11	6	0	17
Vivienda Pública Privatizada	0	0	6	6
TOTALES	9,305	8,199	8,604	26,108

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS



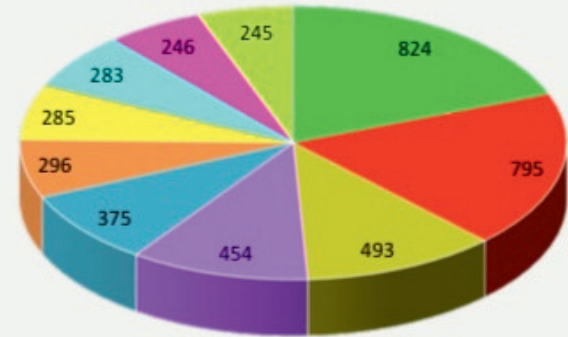
OMBUDSMAN
— 1977 —
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS AÑO FISCAL 2023-2024						
Derechos		Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos						
	1	Dignidad	0	0	0	0
	2	Igualdad	9	3	0	0
Total			9	3	0	12
Individuales						
	3	Vida	4,746	1477	729	6,952
	4	Integridad	0	2	2	4
	5	Honor	0	0	0	0
	6	Intimidad	5	15	5	25
	7	Desplazamiento	2	2	2	6
	8	Pensamiento	0	0	0	0
Total			4,753	1,496	738	6,987
Participación						
	9	Comunicación	3	3	202	208
	10	Reunión	0	0	0	0
	11	Asociación	1	2	1	4
	12	Participación	0	0	0	0
Total			4	5	203	212
Económicos						
	13	Propiedad	130	120	133	383
	14	Empresa	35	35	35	105
Total			165	155	168	488
Laborales						
	15	Trabajo	277	229	75	581
	16	Sindicación	0	0	0	0
Total			277	229	75	581
Sociales						
	17	Educación	1,927	1,116	111	3,154
	18	Cultura	0	0	0	0
	19	Salud	32	107	54	193
	20	Vivienda	1,418	3,570	2,795	7,783
	21	Medio Ambiente	60	96	59	215
	22	Familia	73	72	3	148
	23	Consumo	7	42	108	157
Total			3,517	5,003	3,130	11,650
Colectivo						
	24	Menores	3	6	2	11
	25	Tercera Edad	56	47	36	139
	26	Discapacitados	17	12	9	38
	27	Reclusos	13	12	5	30
Total			89	77	52	218
Administrados						
	28	Transparencia	269	940	1,585	2,794
	29	Procedimiento	83	200	2,631	2,914
	30	Eficacia	139	89	22	250
Total			491	1,229	4,238	5,958
Mujer						
	31	Mujer	0	2	0	2
Total			0	2	0	2
Total de Casos Recibidos			9,305	8,199	8,604	26,108

Reducción en Casos Recibidos Años Fiscales 2022-2023 y 2023-2024			
Agencias	Total Casos Recibidos Año Fiscal 2022-2023	Total Casos Recibidos Año Fiscal 2023-2024	Reducción
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	1,729	905	824
Municipios	1,799	1,004	795
Departamento de la Vivienda	771	278	493
Autoridad de Transporte Marítimo	455	1	454
LUMA Energy	2,304	1,929	375
Negociado de la Policía	585	289	296
Negociado Manejo Emergencias Administración Desastres	384	99	285
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	431	148	283
Departamento de la Familia	396	150	246
Departamento de Salud	489	244	245

Reducción en Casos Recibidos



- Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas
- Municipios
- Departamento de la Vivienda
- Autoridad de Transporte Marítimo
- LUMA Energy
- Negociado de la Policía
- Negociado Manejo Emergencias Administración Desastres
- Corporación del Fondo del Seguro del Estado

RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.



DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS



OMBUDSMAN
— 1977 —
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2023-2024		
Agencias	Año fiscal 2022-2023	Año fiscal 2023-2024
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	8	12
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	13	1
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	4	7
Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia	46	35
Administración de Familias y Niños	66	101
Administración de Rehabilitación Vocacional	2	8
Administración de Seguros de Salud	8	10
Administración de Servicios Generales	5	1
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	3	1
Administración de Vivienda Pública	73	46
Administración para el Sustento de Menores	49	61
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	28	10
Administración de Terrenos	1	0
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,324	1,221
Autoridad de Carreteras y Transportación	35	123
Autoridad de Energía Eléctrica	7	5
Autoridad de Edificios Públicos	769	971
Autoridad de los Puertos	1	0
Autoridad de Transporte Marítimo	5	1
Autoridad de Tierras	5	4
Autoridad Metropolitana de Autobuses	1	2
Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura de P.R.	1	1
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	7	0
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal (AAFAF)	2	0
Autoridad Terrenos Facilidades Estación Naval Roosevelt Road	0	1
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	1	0
Autoridad del Distrito Centro de Convenciones de P.R.	1	0
Autoridad Escolar de Alimentos	97	114
Autoridad de Transporte Integrado	2	0
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	0
Comisión Apelativa del Servicio Público	3	7
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación de P.R.	1	0

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Agencias	Año fiscal 2022-2023	Año fiscal 2023-2024
Comisión de Juegos del Gobierno de Puerto Rico	1	0
Comisión de Seguridad y Protección Público	1	0
Comisión Industrial	18	10
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	1	0
Corporación del Centro Cardiovascular de PR y el Caribe	1	1
Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	1	0
Compañía de Turismo	1	4
Compañía de Fomento Industrial	1	2
Corporación de Artes Escénico Musicales	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	358	73
Corporación de Artes Musicales	1	0
Defensoría de las Personas con Impedimentos	4	6
Departamento de Agricultura	1	5
Departamento de Asuntos del Consumidor	18	85
Departamento de Corrección y Rehabilitación	49	3,987
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	3	2
Departamento de Educación	328	627
Departamento de Estado	17	1
Departamento de Hacienda	206	82
Departamento de Justicia	25	4
Departamento de la Familia	21	18
Departamento de la Vivienda	134	61
Departamento de Recreación y Deportes	5	0
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	66	50
Departamento de Salud	47	49
Departamento de Transportación y Obras Públicas	137	186
Departamento de Seguridad Pública	1	1
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	92	61
Directoría de Excavaciones -DTOP	75	79
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	2
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	2	0
Instituto de Cultura Puertorriqueña	2	0
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	4	6
Junta de Calidad Ambiental	9	7
Junta de Libertad Bajo Palabra	2	0

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS



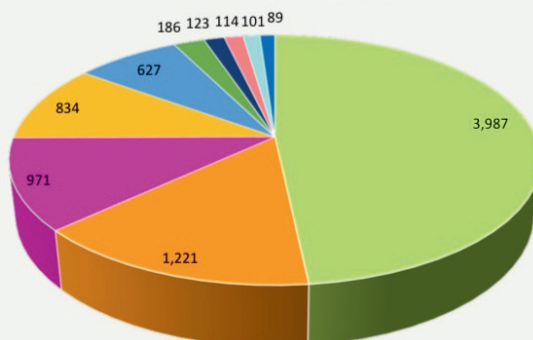
OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Agencias	Año fiscal 2022-2023	Año fiscal 2023-2024
Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	1	0
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	44	17
Lotería Electrónica	1	0
Negociado de Energía de Puerto Rico	0	1
Negociado de Policía de Puerto Rico	140	89
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	2	1
Negociado de Transporte y otros Servicios Públicos	9	15
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	2	84
Negociado del Cuerpo de Emergencias Médicas	2	1
Negociado Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	1	0
Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	0	5
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	3	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0
Oficina del Comisionado de Seguros	2	1
Oficina de Gerencia de Permisos	16	20
Oficina del Inspector General de Permisos	1	1
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	7	9
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1	0
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	1,610	834
Oficina del Procurador del Paciente	8	6
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	8	2
Oficina del Procurador del Veterano	2	0
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	3	0
Puerto Rico Innovation and Technology Service	0	0
Programa de Salud Ambiental	11	10
Registro de la Propiedad	2	2
Registro Demográfico	6	5
Sistema de Retiro de Maestros	14	3
Universidad de Puerto Rico	4	11
Total	6,121	9,305

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2023-2024	
Agencias	Reclamaciones Recibidas 2023-2024
Departamento de Corrección y Rehabilitación	3,987
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,221
Autoridad de Edificos Públicos	971
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	834
Departamento de Educación	627
Departamento de Transportación & Obras Públicas	186
Autoridad de Carreteras y Transportación	123
Autoridad Escolar de Alimentos	114
Administración de Familias y Niños	101
Negociado de Policía de Puerto Rico	89

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS
AÑO FISCAL 2023-2024



- Departamento de Corrección y Rehabilitación
- Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
- Autoridad de Edificos Públicos
- Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas
- Departamento de Educación
- Departamento de Transportación & Obras Públicas
- Autoridad de Carreteras y Transportación
- Autoridad Escolar de Alimentos
- Administración de Familias y Niños
- Negociado de Policía de Puerto Rico

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.



DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES ACTIVAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses						
	1	0	0	0	1	0	2	1	0	5
Administración para el Sustento de Menores	4	2	0	1	2	1	0	3	1	14
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Administración de Rehabilitación Vocacional	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración de Vivienda Pública	3	1	3	2	2	3	25	1	2	42
Administración de Seguros de Salud	2	0	1	0	0	0	1	0	0	4
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	6	0	1	0	1	1	0	1	0	10
Administración Familias y Niños	4	1	4	22	14	0	8	13	11	77
Administración Servcios Generales	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Administración de Terrenos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	4	0	0	0	0	0	0	7	1	12
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	211	33	13	28	43	44	182	55	3	612
Autoridad de Carreteras y Transportación	3	0	3	5	4	92	12	46	10	175
Autoridad de Edificios Públicos	123	111	35	8	3	578	717	33	6	1,614
Autoridad de Energía Eléctrica	2	0	0	0	2	0	1	0	278	283
Autoridad de los Puertos	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Autoridad de Transporte Marítimo	1	0	0	0	1	2	2	1	0	7
Autoridad Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad para Alianzas Público Privadas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES ACTIVAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9			
	días	días	días	meses				1 año	2 años	
Autoridad Asesoría Financiera y Agencias Fiscal	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Autoridad de Tierras	3	0	0	0	0	0	5	1	2	11
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Autoridad Escolar de Alimentos	15	2	10	0	4	45	13	0	0	89
Autoridad Distrito del Centro Convenciones de P.R.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad Terrenos Facilidades Estación Naval Roosevelt Road	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad Transporte Integrado	1	0	0	0	0	0	2	1	0	4
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Centro de Diabetes de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Compañía de Fomento Industrial	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Compañía de Turismo	3	0	0	0	0	1	0	1	0	5
Corp. del Centro Cardiovascular de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación de Artes Escénico Musicales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación de Artes Musicales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	8	3	1	4	6	4	6	137	0	169
Corporación Supervisión y Seguros Cooperativa de PR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Defensoría de las Personas con Impedimentos	1	0	0	0	3	1	3	0	0	8
Departamento de Seguridad Pública	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Departamento de Agricultura	0	1	0	0	0	0	1	1	1	4
Departamento de Asuntos del Consumidor	7	1	1	2	0	3	3	1	0	18

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES ACTIVAS

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses						
Departamento de Corrección y Rehabilitación	3,959	0	0	2	9	3	7	9	4	3,993
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Departamento de Educación	177	4	6	3	65	272	50	634	105	1,316
Departamento de Estado	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Departamento de Hacienda	4	3	0	8	4	7	6	8	2	42
Departamento de la Familia	5	1	1	0	2	0	2	2	1	14
Departamento de la Vivienda	5	2	2	0	6	2	50	38	10	115
Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	27	0	1	5	4	4	25	3	6	75
Departamento de Salud	9	1	1	0	4	0	7	2	1	25
Departamento de Transportación y Obras Públicas	36	4	4	5	30	15	19	583	230	926
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	12	0	0	4	4	3	6	10	0	39
Directoría de Excavaciones -DTOP	15	2	0	3	21	16	5	0	0	62
Fideicomiso Institucional de la Guardia Nacional de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Instituto de Ciencias Forenses	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Instituto de Cultura Puertorriqueña	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Junta de Calidad Ambiental	3	0	0	0	1	0	2	12	4	22
Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Junta de Planificación	2	3	0	0	5	0	1	0	1	12
Junta de Retiro del Gobierno de Puerto Rico	2	0	0	0	2	0	1	2	0	7

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES ACTIVAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES ACTIVAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9			
	días	días	días	meses				1 año	2 años	
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Negociado de la Policía de Puerto Rico	16	2	2	3	9	14	18	38	16	118
Negociado de Transporte y Otros Servicios Públicos	5	0	0	0	1	0	3	2	1	12
Negociado de Sistema de Emergencias 911	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Negociado del Cuerpo de Bomberos	126	0	0	0	0	22	1	24	0	173
Negociado de Cuerpo de Emergencias Médicas	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Oficina Administración y Transformación Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	2	2	0	0	1	0	5
Oficina de Desarrollo Socioeconómico y Comunitario de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Oficina de Gerencia de Permisos	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Procurador Personas de Edad Avanzada	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	141	61	44	20	91	435	969	103	0	1,864
Oficina del Procurador del Paciente	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4
Oficina Estatal Política Pública Energética	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Programa de Salud Ambiental	9	0	0	0	2	2	2	16	0	31
Oficina Independiente Protección al Consumidor	1	0	1	0	2	0	1	2	0	7
Registro Demográfico	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3
Universidad de Puerto Rico	2	1	0	0	0	1	0	1	2	7
TOTAL	4,979	242	135	129	355	1,573	2,172	1,804	701	12,090

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCIENTO DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES

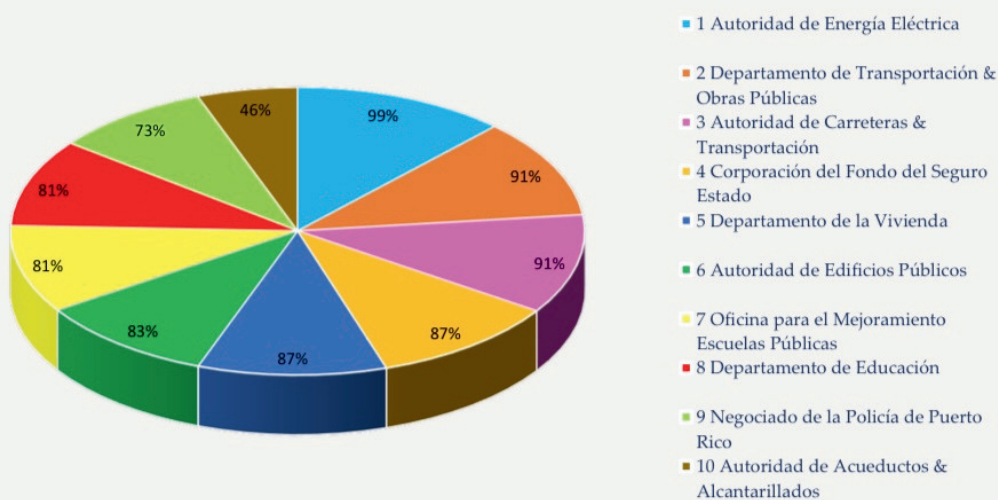


OMBUDSMAN
— 1977 —
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

DIEZ AGENCIAS CON MAYOR PORCIENTO DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS POR 6 MESES O MÁS			
AÑO FISCAL 2023-2024			
Datos Incluye Años Anteriores			
AGENCIA	Año Fiscal 2023-2024		
	Total Reclamaciones activas	Reclamaciones Activas por seis meses o más	Porcentaje Reclamaciones dilación 2023-2024
Autoridad de Energía Eléctrica	283	279	99%
Departamento de Transportación & Obras Públicas	926	847	91%
Autoridad de Carreteras & Transportación	175	160	91%
Corporación del Fondo del Seguro Estado	169	147	87%
Departamento de la Vivienda	115	100	87%
Autoridad de Edificios Públicos	1,614	1,334	83%
Oficina para el Mejoramiento Escuelas Públicas	1,864	1,507	81%
Departamento de Educación	1,316	1,061	81%
Negociado de la Policía de Puerto Rico	118	86	73%
Autoridad de Acueductos & Alcantarillados	612	284	46%

PORCIENTAJE DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS 2023-2024





Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS

AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.



DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses				año	años	
Administración de los Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y Judicatura	7	0	1	2	0	0	1	1	0	12
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	6	1	0	0	2	0	2	1	0	12
Administración de Rehabilitación Vocacional	5	2	0	0	0	0	0	2	0	9
Administración para el Desarrollo Empresas Agropecuarias	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Administración de Seguros de Salud	6	0	1	1	2	0	0	1	0	11
Aministración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	3	1	2	0	1	0	0	1	0	8
Administración para el Sustento de Menores	43	3	2	2	4	3	2	1	0	60
Administración de Vivienda Pública	17	8	5	2	4	6	11	14	0	67
Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia	15	4	0	5	2	2	2	2	0	32
Administración Familias y Niños	12	3	10	6	29	12	6	5	2	85
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	0	0	0	0	2	6	1	1	0	10
Administración de Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	501	128	73	171	121	33	64	33	4	1,128
Autoridad de Carreteras y Transportación	5	0	2	3	8	4	3	30	5	60
Autoridad de Edificios Públicos	51	12	5	6	14	35	169	2	1	295
Autoridad de Energía Eléctrica	8	0	1	0	2	1	2	58	117	189
Autoridad de los Puertos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad de Transporte Marítimo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4
Autoridad Distrito Centro de Convenciones de P.R	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad para las Alianzas Público Privadas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad para el Financiamiento de la Infraestructura	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses				año	años	
Autoridad Asesoría Financiera y Agencia Fiscal	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Autoridad Metropolitana de Autobuses	1	0	0	0	1	0	0	2	0	4
Autoridad Escolar de Alimentos	11	0	0	0	21	6	6	0	0	44
Autoridad Transporte Integrado	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Banco Gubernamental Fomento para Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Centro de Diabetes de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Corp. de las Artes Musicales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Corp. Artes Escénico Musicales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Corp. Orquesta Sinfónica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Comisión Apelativa del Servicio Público	5	1	0	0	1	0	0	1	0	8
Comisión Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación (CIPA)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Comisión Industrial	7	2	0	1	1	0	2	1	0	14
Comisión de Seguridad en el Tránsito	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Compañía de Fomento Industrial	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3
Compañía de Turismo	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Compañía Desarrollo Integral Península de Cantera	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Corporación de Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	23	10	3	5	8	5	20	5	1	80
Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Corporación Programa Enlace Caño Martín Peña	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Corporación de Seguros Agrícolas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses				año	años	
Consejo de Educación de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Defensoría de Personas con Impedimentos	1	0	0	0	1	0	0	3	0	5
Departamento de Agricultura	2	0	0	0	1	0	0	2	0	5
Departamento de Asuntos al Consumidor	58	0	1	3	4	4	0	0	0	70
Departamento de Corrección y Rehabilitación	6	3	2	2	1	1	2	6	0	23
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0	0	1	0	1	2	0	4
Departamento de Educación	30	4	4	1	31	34	19	8	19	150
Departamento de Estado	0	0	1	0	0	2	1	1	0	5
Departamento de Hacienda	46	10	5	2	10	2	7	21	2	105
Departamento de Justicia	3	1	1	0	2	0	0	0	0	7
Departamento de la Familia	3	1	2	2	4	1	2	4	0	19
Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	10	4	2	9	2	5	8	7	3	50
Departamento de Salud	18	1	2	5	12	5	6	3	5	57
Departamento de Transportación y Obras Públicas	56	12	7	9	18	13	17	220	6	358
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	21	2	1	9	10	5	25	99	2	174
Departamento de la Vivienda	17	10	3	9	12	4	25	9	6	95
Departamento de Seguridad Pública	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Directoría de Excavaciones DTOP	5	6	0	7	2	42	4	0	0	66
Fideicomiso del Bosque Modelo de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Fideicomiso Institucional Guardia Nacional Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Fondo de Innovación para Desarrollo Agrícola	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Guardia Nacional de Puerto Rico	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Instituto de Ciencias Forenses	3	0	1	0	1	0	0	2	0	7

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses				año	años	
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Junta de Calidad Ambiental	3	0	1	1	0	2	4	31	0	42
Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Junta de Planificación	5	8	2	4	5	4	4	5	2	39
Junta de Retiro de Gobierno	10	1	1	3	1	3	2	1	0	22
Junta de Reglamentadora de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Negociado de Energía de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Negociado de la Policía de Puerto Rico	23	9	6	6	9	4	28	16	20	121
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Negociado de Sistema de Emergencias 911	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
Negociado de Transporte y Otros Servicios	3	1	0	4	0	0	1	1	2	12
Negociado de para el Manejo de Emergencias y Adm. De Desastres	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
Negociado del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	15	0	0	1	1	0	17	0	0	34
Negociado Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
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 Instituciones Financieras	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Oficina del Comisionado de Seguros	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Oficina del Procurador General de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Independiente de Protección al Consumidor	3	2	2	0	1	0	2	0	0	10
Oficina Estatal de Política Pública Energética	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina del Procurador de la Paciente	1	0	0	1	4	1	2	1	0	10
Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas	11	5	7	2	20	76	238	2	0	361

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS AÑO FISCAL 2023-2024										
DATOS INCLUYE AÑOS ANTERIORES										
AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1	2	
	días	días	días	meses				año	años	
Oficina Desarrollo Socioeconómico y Comunitario	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de la Procuradora de la Mujer	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	13	2	0	2	2	0	1	3	0	23
Oficina del Inspector General de Permisos	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3
Oficina Central Recuperación Reconstrucción y Resiliencia	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Panel sobre Fiscal Especial Independiente	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Programa de Salud Ambiental	2	0	3	0	0	1	3	0	0	9
Registro de la Propiedad	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Registro Demográfico	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Universidad de Puerto Rico	4	1	1	1	2	0	1	4	0	14
Sistema de Retiro de Maestros	3	0	0	0	0	0	1	1	0	5
TOTAL	1,116	260	163	289	##	323	718	670	197	4,120

DATOS ESTADÍSTICOS 2023-2024

RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS

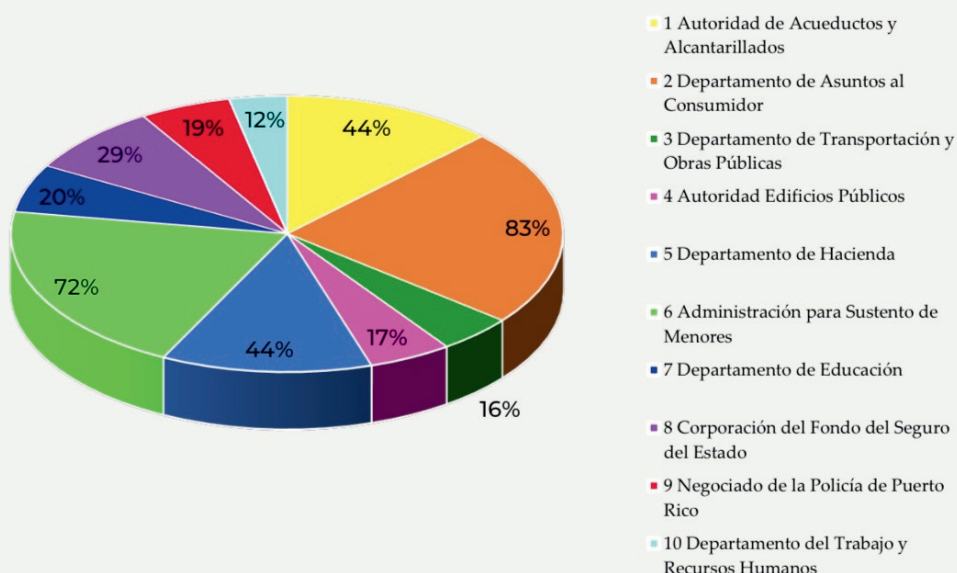


OMBUDSMAN
— 1977 —
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS AÑO FISCAL 2023-2024 Datos incluye años anteriores			
Agencias	Año Fiscal 2023-2024		
	Total Reclamaciones Cerradas	Reclamaciones Cerradas en 20 Días o Menos	Porcentaje de Eficiencia 2023-2024
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,128	501	44%
Departamento de Asuntos al Consumidor	70	58	83%
Departamento de Transportación y Obras Públicas	358	56	16%
Autoridad Edificios Públicos	295	51	17%
Departamento de Hacienda	105	46	44%
Administración para Sustento de Menores	60	43	72%
Departamento de Educación	150	30	20%
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	80	23	29%
Negociado de la Policía de Puerto Rico	121	23	19%
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	174	21	12%

PORCENTAJE DE EFICIENCIA AÑO FISCAL 2023-2024



IMPACTO ECÓNOMICO CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2023-2024

Somos Tu Voz.

IMPACTO ECONÓMICO

CASOS RECIBIDOS

AÑO FISCAL 2023-2024



OMBUDSMAN
— 1977 —
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

Total De Casos Recibidos Año Fiscal 2023-2024	Impacto Económico Año Fiscal 2023-2024
26,108	\$18,457,752.82

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.

EQUIPO DE TRABAJO DEL OMBUDSMAN



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

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

Daisy Ramos Rodríguez
Asistente Ejecutivo
Maricarmen Rivera González
Asistente Ejecutivo
Carlos M. Rodríguez Torres
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
Milagros Ortiz Ortiz
Oficial de Compras

CONTABILIDAD

José Tirado Delgado
Analista de Contabilidad

SISTEMA DE INFORMACIÓN

Reuel García Rivera
Especialista de Informática

ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Ivette López Hernández
Directora Asociada Servicios Institucionales
Eufemia Oquendo Rivera
Asistente Administrativo
Brenda E. Vega Gerena
Asistente Servicios de Oficina Recepción

ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

Pedro J. Delgado Rodríguez
Supervisor de Servicios Generales
Héctor Ramos Vázquez
Asistente Servicios Generales
Osvaldo Díaz Maysonet
Chofer
Edgar Graciano González
Asistente Servicios de Mantenimiento

PROCURADURÍAS ESPECIALIZADAS

Ignacio Sánchez Carreras
Procurador de Pequeños Negocios
Adlín Ayala Miranda
Asistente Administrativo
Idiallyse Santana Bonilla
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
José O. Pérez Rosa
Procurador Especializado Transporte Público
Marisa Rivera Carrillo
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
Nilsa Vázquez Vélez
Procuradora Especializada
de Sistemas de Seguridad de Banco de Información

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Gloria E. Serrano Soberal
Investigadora de Reclamaciones
Héctor Vargas Zeno
Investigador de Reclamaciones
Carmelo Méndez Jiménez
Investigador de Reclamaciones

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Johanna Roque Tañón
Gerente Regional
María A. Rivera López
Investigadora de Reclamaciones
Elba I. Rivera Rivera
Investigadora de Reclamaciones
Jennifer Suárez Santiago
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
Emma Burgos Collazo
Asistente Servicios de Oficina
Wanda Serrano Robles
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Evelyn Cruz Berrios
Gerente Regional
Jayson Hernández Velázquez
Investigador Reclamaciones en Adiestramiento
Diana I. Montañez Pérez
Investigadora Reclamaciones en Adiestramiento
Vivian D. González Figueroa
Asistente Administrativo Principal
Rosa Navarro Serrano
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Daphne Espendez Santisteban
Gerente Regional
Sara Liz Del Toro Romeu
Investigadora Principal de Reclamaciones
Marilyn Matos Sánchez
Investigadora 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 METRONORESTE

Cynthia González Ellis
Gerente Regional
María E. Ramírez Adorno
Asistente Administrativo
Carlos R. Díaz Nieves
Asistente Servicios de Oficina
Ada Ríos García
Asistente Servicios de Oficina
Eric Ortiz Rosario
Especialista Investigaciones 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

Somos Tu Voz.

OFICINAS DEL OMBUDSMAN



OMBUDSMAN
1977
Gobierno de Puerto Rico



OFICINA CENTRAL

Complejo UAGM, Piso 6, Edificio C, Carr. 167
Esq. Betances, Bayamón, P.R. 00961

Tel. (787) 724-7373 fax (787) 724-8130

ombudsmanpr@opc.pr.gov

OFICINA REGIONAL ARECIBO

Avenida Jose De Diego 207
Arecibo, Puerto Rico 00612

Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo,
Utua, Morovis, Orocovis, Arecibo, Barceloneta,
Florida, Ciales, Manatí y Vega Baja

Tel. (787) 724-7373

OFICINA REGIONAL CAGUAS

PO Box 429, Caguas PR 00726-0477

Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas,
Aibonito, Cidra, Cayey, Arroyo, Guayama y Juncos

Tel. (787) 744-2277- (787) 724-7373

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Apartado 14 Centro Gubernamental
Humacao PR 00791

Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba,
Naguabo, Humacao, Las Piedras,
Yabucoa, Maunabo y Patillas

Tel. (787) 852-6710 - (787) 724-7373

OFICINA REGIONAL MAYAGÜEZ

PO BOX 1373, Hormigueros PR 00660

Adjuntas, Aguada, Aguadilla, Añasco, Cabo
Rojo, Coamo, Guayanilla, Guánica,
Hormigueros, Jayuya, Juana Díaz, Lajas, Las
Marías, Maricao, Mayaguez, Moca,
Peñuelas, Ponce, Rincon, Sabana Grande,
San Germán, Salinas, Santa Isabel, San
Sebastián, Villalba y Yauco

Tel. (787) 832-5760 - (787) 724-7373

OFICINA REGIONAL METRO NORDESTE

PO BOX 41088 Estación Minillas San Juan,
Puerto Rico 00940-1089

Barranquitas, Bayamón, Cataño, Canóvanas,
Carolina, Comerio, Corozal, Dorado, Guaynabo,
Loiza, Luquillo, Naranjito, Río Grande, San Juan,
Toa Alta, Toa Baja, Trujillo Alto y Vega Alta

Tel. (787) 724-7373

Somos Tu Voz.



Somos Tu Voz.



OMBUDSMAN

1977

Gobierno de Puerto Rico

Somos Tu Voz.

SCAN ME



INFORME ANUAL 2023-24