

Cámara de Representantes de Puerto Rico
Comisión de Hacienda y Presupuesto

Memorial Explicativo
Presupuesto Recomendado
Año Fiscal 2023-2024
OMBUDSMAN

Hon. Jesús Santa Rodríguez
Presidente
Comisión de Hacienda y Presupuesto

Hon. Juan Zaragoza Gómez
Presidente
Comisión de Hacienda, Asuntos Federales y Junta de
Supervisión Fiscal

Memorial Explicativo
Recomendaciones Presupuestarias
Año Fiscal 2023-2024
OMBUDSMAN

I. Análisis del Presupuesto Año Fiscal 2022-2023 (vigente)

1. Gasto autorizado por resolución de gastos ordinarios de funcionamiento.

| | RC Presupuesto Fondo General 2022-2023 | |
|--|---|----------------------------|
| Nómina y Costos Relacionados | \$ | 2,367,000.00 |
| Facilidades y Pagos por Servicios Públicos | \$ | 120,000.00 |
| Servicios Comprados | \$ | 184,000.00 |
| Gastos de Transportación | \$ | 5,000.00 |
| Servicios Profesionales | \$ | 70,000.00 |
| Otros Gastos | \$ | 39,000.00 |
| Inversión y Mejoras Permanentes | \$ | 245,000.00 |
| Materiales y Suministros | \$ | 10,000.00 |
| Compra de Equipo | \$ | 5,000.00 |
| Pay Go | \$ | 515,000.00 |
| Total | \$ | <u>3,560,000.00</u> |

2. El Gasto incurrido y obligado hasta el 28 de febrero de 2023.

a)

| | Gastado | Importe Obligado |
|----------------------|------------------------|-------------------------|
| Nómina | \$ 1,400,065.97 | \$ 20,000.00 |
| Gastos Operacionales | \$ 280,067.72 | \$ 110,889.25 |
| Pay Go | \$ 515,000.00 | \$ - |
| | \$ 2,195,133.69 | \$ 130,889.25 |

b) Programa 1414 (Investigaciones y Querellas)

| | Gastado | Importe Obligado |
|----------------------|------------------------|-------------------------|
| Nómina | \$ 1,400,065.97 | \$ 20,000.00 |
| Gastos Operacionales | \$ 280,067.72 | \$ 110,889.25 |
| Pay Go | \$ 515,000.00 | \$ - |
| | \$ 2,195,133.69 | \$ 130,889.25 |

c) Fondo General

| | Gastado | Importe Obligado |
|----------------------|------------------------|-------------------------|
| Nómina | \$ 1,400,065.97 | \$ 20,000.00 |
| Gastos Operacionales | \$ 280,067.72 | \$ 110,889.25 |
| Pay Go | \$ 515,000.00 | \$ - |
| | \$ 2,195,133.69 | \$ 130,889.25 |

d) Transferencias Presupuestarias del Fondo General al 28 de febrero de 2023.

| | RC Presupuesto | Transferencias PP 2023-39581 | Presupuesto Ajustado |
|--|------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| Nómina y Costos Relacionados | \$ 2,367,000.00 | \$ (90,975.00) | \$ 2,276,025.00 |
| Facilidades y Pagos por Servicios Públicos | \$ 120,000.00 | \$ 4,800.00 | \$ 124,800.00 |
| Servicios Comprados | \$ 184,000.00 | \$ 416.00 | \$ 184,416.00 |
| Gastos de Transportación | \$ 5,000.00 | \$ 3,000.00 | \$ 8,000.00 |
| Servicios Profesionales | \$ 70,000.00 | \$ 8,000.00 | \$ 78,000.00 |
| Otros Gastos | \$ 39,000.00 | \$ - | \$ 39,000.00 |
| Inversión y Mejoras Permanentes | \$ 245,000.00 | \$ - | \$ 245,000.00 |
| Materiales y Suministros | \$ 10,000.00 | \$ 4,000.00 | \$ 14,000.00 |
| Compra de Equipo | \$ 5,000.00 | \$ 58,000.00 | \$ 63,000.00 |
| Anuncios y Pautas en Medios | | \$ 7,000.00 | \$ 7,000.00 |
| Deuda de Años Anteriores | | \$ 5,759.00 | \$ 5,759.00 |
| Pay Go | \$ 515,000.00 | | \$ 515,000.00 |
| <i>Total</i> | \$ 3,560,000.00 | \$ - | \$ 3,560,000.00 |

*Nota: No se considera la Reserva Presupuestaria en esta transferencia.

3. Proyección de gastos al 30 de junio de 2023.

| a) | Presupuesto Ajustado a 5/17/23 | Gasto Proyectado a 6/30/2023 | Sobrante o Insuficiencia |
|----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Nómina | \$ 2,230,639.00 | \$ 2,131,000.00 | \$ 99,639.00 |
| Gastos Operacionales | \$ 814,361.00 | \$ 914,000.00 | \$ (99,639.00) |
| Pay Go | \$ 515,000.00 | \$ 515,000.00 | \$ - |
| | \$ 3,560,000.00 | \$ 3,560,000.00 | \$ - |

*Nota: La OPC solicitó redistribución de partidas mediante los PP-2023-53547 y PP-2023-58364 entre febrero y abril 2023, respectivamente. Al momento, sólo el PP-2023-53547 fue aprobado parcialmente. Sobre el PP-2023-58364, no hemos recibido respuesta de la JSFA.

4. Detalle de deudas pendientes de pago.

La OPC no tiene deudas pendientes de pago.

5. Gasto de Nómina y Cantidad de Puestos de la Agencia por origen de recursos.

a. Gasto para FYI 2020, 2021, 2022 y Proyección al 30/junio/2023.

| a. Gasto de Nómina (Fondo General) | Años Fiscales | | | |
|------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------|
| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | Proyección 2022-2023 |
| | \$ 2,285,171.88 | \$ 2,151,923.87 | \$ 2,091,264.03 | \$ 2,131,000.00 |

b. Puestos ocupados y vacantes de los Años Fiscales 2020, 2021, 2022 y proyección al 30/junio/2023.

| b. Puestos ocupados y vacantes | Años Fiscales | | | |
|--------------------------------|---------------|-----------|-----------|-------------------------|
| | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022 | Proyección 2022-2023 |
| Ocupados | 63 | 56 | 59 | 62 |
| Vacantes | 82 | 89 | 86 | 83 |

6. Cantidad de recursos para el Pareo de Fondos Federales utilizados en el año fiscal 2023 y cantidad necesaria para el año fiscal 2023-2024.

No aplica. El Ombudsman no recibe Fondos Federales.

7. Detalle de los Fondos Federales recibidos como agencia receptora y que son transferidos a otros organismos públicos o entidades privadas, si alguno.

No aplica. El Ombudsman no recibe Fondos Federales.

8. Programa de Mejoras Permanentes para el Año Fiscal 2022-2023.

| Descripción | Balance inicial | Cantidad aprobada | Cantidad gastada | Cantidad obligada | Balance disponible |
|-------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------|--------------------|
| Generador | \$ - | \$ 245,000.00 | \$ - | \$ - | \$ 245,000.00 |

*Nota: La Oficina advino recientemente de información la cual indicaba que Superintendencia del Capitolio, dueño del edificio donde rentamos para la Oficina Central de la OPC, costearía a través de su programa de hacer sus propiedades más rentables, el habilitarlas con cisternas y generadores, en caso de que dichos servicios esenciales fallen. La OPC entendió prudente, a tenor con lo anterior y en miras a no malgastar dineros asignados a la Oficina, el no usar el mismo. Lamentablemente advinimos en conocimiento de esto tarde y Superintendencia de Capitolio no nos contestaban nuestras interrogantes en miras a reprogramar o utilizar esos dineros para otras necesidades como mejoras capitales al edificio. Sin embargo, repetimos, nunca hubo respuesta y no se pudo usar ese dinero.

II. Análisis del Presupuesto para el Año Fiscal 2023-2024 (recomendado)

1. Presupuesto Recomendado para el Año Fiscal 2023-2024.

| | Solicitado | Recomendado | Varianza |
|----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Nómina | \$ 3,808,695.11 | \$ 2,427,000.00 | \$ 1,381,695.11 |
| Gastos Operacionales | \$ 1,846,106.00 | \$ 530,000.00 | \$ 1,316,106.00 |
| Pay Go | \$ 515,000.00 | \$ 576,000.00 | \$ (61,000.00) |
| | \$ 6,169,801.11 | \$ 3,533,000.00 | \$ 2,636,801.11 |

c) Programa 1414 (Investigaciones y Querellas)

| | Solicitado | Recomendado | Varianza |
|----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Nómina | \$ 3,808,695.11 | \$ 2,427,000.00 | \$ 1,381,695.11 |
| Gastos Operacionales | \$ 1,846,106.00 | \$ 530,000.00 | \$ 1,316,106.00 |
| Pay Go | \$ 515,000.00 | \$ 576,000.00 | \$ (61,000.00) |
| | \$ 6,169,801.11 | \$ 3,533,000.00 | \$ 2,636,801.11 |

d) Fondo General

| | Solicitado | Recomendado | Varianza |
|----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Nómina | \$ 3,808,695.11 | \$ 2,427,000.00 | \$ 1,381,695.11 |
| Gastos Operacionales | \$ 1,846,106.00 | \$ 530,000.00 | \$ 1,316,106.00 |
| Pay Go | \$ 515,000.00 | \$ 576,000.00 | \$ (61,000.00) |
| | \$ 6,169,801.11 | \$ 3,533,000.00 | \$ 2,636,801.11 |

e) Comparar con Presupuesto Vigente 2022-2023

| | Vigente | Recomendado | Varianza |
|----------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| Nómina | \$ 2,230,639.00 | \$ 2,427,000.00 | \$ 196,361.00 |
| Gastos Operacionales | \$ 814,361.00 | \$ 530,000.00 | \$ (284,361.00) |
| Pay Go | \$ 515,000.00 | \$ 576,000.00 | \$ 61,000.00 |
| | \$ 3,560,000.00 | \$ 3,533,000.00 | \$ (27,000.00) |

(i) Explicar cualquier varianza entre lo solicitado y recomendado.

La diferencia entre el presupuesto solicitado y lo recomendado, en primer lugar, obedece a la solicitud de aumento en la partida de nómina para los empleados de la Oficina. La mayoría de nuestros empleados no han tenido un aumento desde hace más de quince (15) años. El rendimiento, la dedicación y el compromiso que brindan nuestros empleados, nos llevan a concluir que es apropiado ofrecerles un aumento salarial, que les permita atender los costos de la inflación que es de más de seis por ciento (6%) y en consideración al salario neto que se “llevan para sus casas” luego de las deducciones y descuentos.

Este aumento salarial es justificado por varias razones. Primeramente, nuestra Oficina llevó a cabo un estudio sobre los salarios actuales de los empleados y los salarios en el mercado laboral a través del Bufete Roberto Feijoó, Especialista en Recursos Humanos. Luego de analizar los datos del mercado laboral, se llegó a la conclusión de que los salarios actuales de los empleados de la OPC están por debajo del promedio del mercado. Nuestros empleados han demostrado ser una parte valiosa de nuestro equipo. La mayoría lleva más de veinte años laborando para la OPC y su contribución a la Oficina ha sido constante y significativa, lo que se refleja en la calidad de su trabajo y su dedicación al cumplimiento de los objetivos y metas de la OPC que en los últimos años incluyen tareas ajenas a la descripción de sus puestos.

Este aumento salarial es coherente con nuestra política de compensación y con las prácticas del mercado laboral. Al ofrecer una remuneración justa y competitiva, podemos garantizar la satisfacción de nuestros empleados, mantener su motivación y compromiso con la Oficina, así como atraer y retener a los mejores talentos. Además, los aumentos solicitados estarían dentro del rango de las escalas salariales y aun menores, si se comparan con aquellos establecidos en el “*Civil Service Reform*”. Por lo tanto, para mantenernos competitivos, buscamos la aprobación para este aumento salarial propuesto para nuestros empleados. Si no ofrecemos una compensación competitiva, corremos el riesgo de perder a nuestros empleados a otras entidades privadas o públicas que caen dentro de la reforma salarial.

Por otro lado, la OPC pretende llenar 51 plazas de las 86 plazas vacantes. Estos puestos corresponden a plazas vacantes relacionadas mayormente a los servicios directos al ciudadano (“*front office*”).¹ Los aumentos contemplados se basan en el estudio y análisis realizado por el Bufete Feijoó, mientras que la ocupación de las plazas se basa en nuestro Plan Estratégico y la intención de brindar mayor servicio al público y mayor fiscalización a las operaciones del gobierno central. Estas plazas incluyen plazas vacantes por renuncias y retiro de empleados. También considera empleados para la apertura de las Oficinas Regionales, de lo que se hablará a continuación.

La segunda necesidad apremiante es la **apertura de las Oficinas Regionales de Arecibo, Bayamón, Ponce y San Juan y la mudanza de la Oficina Central.**

¹ En miras a tener mejor atención de la ciudadanía y sus problemas, la Oficina estima un promedio mínimo necesario de un(a) investigador(a) por cada 100,000 habitantes. Esto coloca a la Oficina con una necesidad de 32 investigadores al considerar la población de Puerto Rico en 3.2 millones de habitantes, según el último censo. Actualmente, la Oficina tiene en su nómina la cantidad de 17 investigadores, de los cuales no están equitativamente distribuidos como resultado de los cierres de las regionales físicas de Ponce, Arecibo, Bayamón y San Juan, y la distribución de estos investigadores a las facilidades remanentes de Oficina Central y regiones de Mayagüez, Caguas y Humacao.

La OPC busca brindar mejores servicios llegando a las personas de forma presencial, en consideración a que la mayor parte de la población que servimos, las personas de edad avanzada, prefieren la atención directa, presencial y personal. Estas Oficinas Regionales tuvieron que ser cerradas por la disminución sistemática de nuestro presupuesto desde el año 2013. Esto también obedece a equilibrar la atención de casos por regional y lidiar con la limitación de espacio que ha resultado de las consolidaciones. Estas consolidaciones resultaron en que nuestro personal incurra en gastos mayores de transportación personal, se afecten las investigaciones por tener nuestros centros de operaciones lejos de muchos municipios, se recargue a 7 u 8 empleados con áreas de un millón de personas y la ciudadanía no pueda acceder nuestros servicios directamente.

Por otro lado, se solicita presupuesto para mudar nuestra Oficina Central. Justificamos nuestra petición bajo los siguientes argumentos: **Mejora en la atención al ciudadano,**² **Espacios de almacenamiento,**³ **Reducción del impacto de las protestas y actividades,**⁴ **Estacionamientos para ciudadanos, visitantes y empleados,**⁵ y **Cumplimiento de los accesos bajo Ley ADA.**⁶

En resumen, los incumplimientos con la Ley ADA pueden poner a la Oficina en riesgo de demandas y sanciones legales, y también limitan el acceso y la experiencia del usuario para personas con discapacidades. Una mudanza a instalaciones que cumplan con los requisitos de la Ley ADA no solo es una obligación legal, sino también es una oportunidad para mejorar la accesibilidad y demostrar el compromiso de la OPC con la inclusión y la igualdad para todas las personas. Nuestra petición para atender estas necesidades y las aperturas de las oficinas regionales es de \$270,883.44, que sumado a los \$125,722.56 que actualmente pagamos de renta, nos permitirá reubicarnos y abrir las oficinas a las que hemos hecho referencia.

² La ubicación actual en el Viejo San Juan no cuenta con espacios adecuados para recibir a los ciudadanos y atender sus reclamos en un ambiente de privacidad y confidencialidad. Con la mudanza a un edificio con instalaciones adecuadas, podremos brindar un mejor servicio a los ciudadanos y mejorar su experiencia con la oficina.

³ En la ubicación actual, no contamos con suficientes espacios de almacenamiento para guardar todos los archivos y equipos necesarios para la operación diaria, además de mantener bajo nuestro control y dominio toda nuestra propiedad. Con la mudanza a un edificio con espacios adecuados de almacenamiento, podremos mejorar nuestra eficiencia y productividad, así como cumplir con el ordenamiento jurídico.

⁴ La ubicación actual en el Viejo San Juan nos ha afectado por las recurrentes marchas, protestas y actividades en la zona. La mudanza a un lugar más tranquilo y seguro nos permitirá reducir el impacto de estas actividades en nuestra operación diaria, dándole continuidad a nuestras labores y seguridad a nuestros empleados y visitantes.

⁵ En la ubicación actual, los ciudadanos y visitantes, ni siquiera los empleados tienen estacionamiento y muchos de ellos llegan a San Juan alrededor de las 5:00 a.m. para buscar estacionamiento antes de iniciar su jornada laboral a las 8:00 a.m. Con la mudanza a un edificio con estacionamiento que llene nuestras necesidades y demandas, podremos mejorar nuestros servicios, la fiscalización a las agencias y la calidad de vida de nuestros empleados, así como aumentar su productividad, al no tener que preocuparse por buscar estacionamiento. Hay que tener en cuenta que hay empleados que tienen que pagar hasta sesenta dólares (\$60.00) mensuales al Municipio de San Juan para tener un estacionamiento reservado.

⁶ La mudanza a instalaciones con los requisitos de la “*Americans with Disabilities Act*” (ADA) no sólo es una obligación legal, sino que también es una oportunidad para mejorar la accesibilidad y la experiencia del usuario para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. Al hacer esto, la Oficina demuestra su compromiso con la inclusión y la igualdad para todas las personas.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de posibles incumplimientos con la Ley ADA en nuestras instalaciones actuales: **Insuficiencia en las instalaciones sanitarias**- Las instalaciones sanitarias actuales no cumplen con los requisitos de la Ley ADA en términos de espacio, disposición y acceso para personas con discapacidades. La Ley exige que los edificios públicos y privados tengan baños accesibles con suficiente espacio y dispositivos especiales para personas con discapacidades. **Espacio de estacionamiento inadecuados** - Las instalaciones actuales tienen un número limitado de espacios de estacionamiento designados para personas con discapacidades. La Ley ADA exige que los edificios públicos y privados tengan un número adecuado de espacios de estacionamiento accesibles, en lugares convenientes y con las medidas de seguridad necesarias. **Espacio o elevador adecuado** – En el elevador del Edificio Ramón Mellado Parsons, donde ubica nuestra Oficina Central actualmente, apenas caben dos personas lo cual nos hace cuestionar sobre la capacidad de transportar a una persona con una silla de ruedas.

En tercera necesidad, **el aumento en las facilidades y servicios públicos** es una necesidad apremiante y se justifica porque resulta en los ajustes a los gastos operacionales como lo son las utilidades y las comunicaciones como consecuencia de la apertura de las Oficinas Regionales. Además, se considera los distintos aumentos programados en las corporaciones públicas y la inflación sin precedente que ha afectado el costo y precio de todos los bienes y servicios.

Relacionado a lo anterior, consideramos como necesidad apremiante la **compra de equipo** necesario para la reapertura de las Oficinas Regionales, así como también computadoras, tabletas y ponchadores. Es sumamente necesaria la compra de ponchadores para la Oficina Central y las Oficinas Regionales ya que los mismos tienen más de veinte años. La compra de los ponchadores se justifica debido a que los actuales están casi inservibles y el comprar ponchadores nuevos resulta en un retorno de inversión de dos (2) años, en comparación al costo de su renta, para un equipo que históricamente nos ha durado más de quince años. De igual manera, hay equipos en la Oficina Central y en las Oficinas Regionales que sobrepasan los quince (15) años de uso, los cuales son necesarios sustituir para mantenernos al día con la tecnología y no haya rezago en toda la operación de la OPC.

Por otro lado, las acciones del Ombudsman, según definidos en su ley orgánica, requieren la investigación y denuncias de acciones administrativas de las agencias del Ejecutivo. Ello necesariamente, ante la especialización de las acciones gubernamentales, requiere la corroboración independiente de los datos ofrecidos como resultado de las investigaciones. Aunque la OPC ha adquirido vasto conocimiento en muchas áreas del quehacer público, en ocasiones no podemos sustituir el conocimiento de un experto ducho en la materia o, académico dedicado a dicha especialización. En ese sentido, en sustitución de dicha falta de conocimiento, se requiere la colaboración y examen de un agente independiente al de la agencia para corroborar las alegaciones, justificaciones o fundamentos de las agencias a las reclamaciones traídas ante su consideración. Personal de tal naturaleza, de tenerlos en nómina si no se usa constantemente, no es costo-efectivo mantenerlo como empleado, salvo en una base de disponibilidad ante necesidad. Por ello, se recomienda la contratación de estos para no tener los gastos de un empleado profesional permanente. En ocasiones hemos requerido la asistencia de economistas, ingenieros, planificadores, contables, psicólogos, por mencionar algunos. Para brindar un mejor servicio al Pueblo mediante la debida fiscalización de las agencias y sus acciones, requerimos de estas herramientas.

Además, aunque nuestra Ley Orgánica, en su art. 18 autoriza al Departamento de Justicia en asistirnos en cualquier reclamación judicial, lo cierto es que siendo este último el abogado del gobierno y el representante de las agencias a las cuales investigamos, se crea un conflicto de intereses cuando la reclamación del Ombudsman se hace contra estas agencias. Ello fue reiterado mediante carta del Secretario de Justicia del 27 de octubre de 2021, la cual indica que Justicia no nos podrá asistir legalmente para atender casos que pudieran llegar al Tribunal. También, la Oficina del Ombudsman no cuenta con abogados, ni División Legal, ni asistentes en propiedad desde el año 2017. Se solicita entonces el incremento en esta partida para llevar a cabo nuestras responsabilidades, particularmente cuando denunciemos alguna violación de ley por parte de las

agencias del ejecutivo.⁷ Además, se requiere bajo esta asignación, lo referente a mantenimiento y reprogramación de nuestro Programa customizado de manejo de casos y la disponibilidad de apoyo mediante contratación para situaciones de corrección en nuestra infraestructura tecnológica y computadorizada que no pueda atender nuestro único empleado asignado a esos menesteres. En resumen, bajo la Asignación 006 (Servicios Profesionales) se solicita la cantidad de \$560,000.00 según se detalla a continuación;

| | | |
|--------|---|--------------|
| • 1210 | Servicios Legales | \$300,00.00 |
| • 1260 | Servicios Profesionales Sistemas de Información | \$ 60,000.00 |
| • 1291 | Servicios Profesionales con Retención | \$200,000.00 |

Adscrita a la Rama Legislativa, el propósito de la Oficina del Ombudsman es la fiscalización de la Rama Ejecutiva. Ello lo hace, en gran parte, mediante la denuncia de los ciudadanos en nuestra oficina, de acciones de las agencias para con su persona. En otras palabras, no somos parte de las campañas de ofrecimiento u orientación de servicios que realiza el Ejecutivo. Por ello, y al fiscalizar estas agencias, usualmente no tenemos ayuda para promocionar nuestros servicios dentro de estas. De no promocionarnos por nuestra cuenta, los ciudadanos no contarán con el beneficio de nuestro servicio y la agencia no contará con crítica externa para mejorar sus gestiones para con el público, mejorando así su imagen como facilitador del gobierno ante dichos ojos.⁸

Otra parte integral de la administración pública actual es la fiscalización ciudadana a los entes gubernamentales. Esto se hace hoy día a través de las redes sociales y la presencia, o falta de esta, de las agencias comunicando lo que hacen. Se puede argumentar que es parte de la transparencia y rendición de cuentas que tiene que realizar toda entidad gubernamental. En otras palabras, actualmente la gestión del gobierno o sus entidades la mide el público, además del trabajo que llevan realizando, por la presencia de estas en los medios para comunicarlo. En ese sentido, nuestra Oficina ha dado los primeros pasos para entrar a las redes sociales, pero se requiere una inversión adicional adecuada y continua para mantenerse activo. Por ello, se contempla y se hace necesario la adquisición de servicios de publicidad para la OPC.

Por último, la Oficina del Ombudsman, actualmente solo posee nueve vehículos en su flota. Se requieren 5 vehículos adicionales distribuidos de la siguiente manera: un vehículo para cada región a abrirse; Arecibo, Bayamón, Ponce y San Juan y otro para correr el Proyecto PAISSBE, según establecido en nuestro Plan Estratégico.⁹ Nuestro Plan Estratégico, plantea la necesidad de salir a la calle a identificar situaciones que afectan al ciudadano y a cómo atenderlas. Esta es la función principal de nuestro Proyecto “Pa’la Calle” – en el cual identificamos los problemas de infraestructura que referiremos a las agencias, ante la disminución de dichas reclamaciones de la ciudadanía por no poder trasladarse hasta nuestras facilidades para denunciarlas. Eso sería posible para cada región con la adquisición de los vehículos antes mencionadas y mitiga el acceso del

⁷ Algunas de las acciones que se ven afectados es la redacción de reglamentos internos de la Oficina, la revisión de los reglamentos de las agencias a través de la Ley 454/2000 de Pequeños Negocios, la revisión de los proyectos de ley que afecten a la ciudadanía o a la Oficina, la asesoría al Área de Recursos Humanos, el análisis de decisiones judiciales y administrativas, el análisis de las distintas legislaciones y por supuesto, la comparecencia en representación de la Oficina a los distintos foros.

⁸ Véase art. 20, Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada (2 L.P.R.A. §720).

⁹ Aunque realizamos un Planteamiento Presupuestario (PP-2023-53547) para la consideración de la Junta de Supervisión Fiscal que minimizaría esta solicitud, toda vez que se pidió una reprogramación de partidas para cubrir parte de esta necesidad con dineros del presupuesto vigente, la misma no fue aceptada. Estamos en proceso de solicitar una reconsideración.

ciudadano que aún no puede asistir a nuestras oficinas y otro grupo que no domina o tiene acceso a la tecnología. No podemos confiar en las respuestas de las agencias cuando nuestras investigaciones denuncian deficiencias que deben ser corregidas en el campo. Sin vehículos, sencillamente no podemos hacer esa debida fiscalización.

Por otra parte, el Proyecto PAISSBE¹⁰ coordina los esfuerzos de las entidades públicas y privadas en toda la Isla para la pronta recuperación de los servicios básicos esenciales y el correcto proceder mediante la fiscalización de los componentes públicos. Se hace imperativo el uso de un vehículo para en ocasión de una intervención; determinar jurisdicción y responsabilidad primero, y luego corroborar los trabajos realizados para beneficio del público y las propias entidades públicas y privadas. El Proyecto resuelve los problemas de jurisdicción, cumplimiento y coordinación para minimizar el tiempo de recuperación de los servicios en miras a que la ciudadanía tenga sus servicios con prontitud. También vela por el cumplimiento de regulaciones promulgadas para mantener la infraestructura con los mismos propósitos.

2. Gasto de Nómina y Cantidad de Puestos por origen de recursos.

| | | Solicitado | Recomendado |
|---------------------|----|------------------------|------------------------|
| Puestos ocupados | 56 | \$ 2,186,349.98 | \$ 2,156,000.00 |
| Puestos solicitados | 51 | \$ 1,599,738.63 | \$ 248,393.50 |
| Ley 70 | 2 | \$ 22,606.50 | \$ 22,606.50 |
| | | <u>\$ 3,808,695.11</u> | <u>\$ 2,427,000.00</u> |

3. Listado de todas las Asignaciones Especiales.

No aplica. El Ombudsman no recibió Asignaciones Especiales para el Año Fiscal Presupuestario 2022-2023.

4. Balance de Fondos provenientes de Asignaciones Legislativas.

No aplica. El Ombudsman no recibió Asignaciones Legislativas para el Año Fiscal Presupuestario 2022-2023.

5. Fondos Federales

La OPC no tiene, ni recibe, Fondos Federales.

¹⁰ El Programa de Acción Inmediata para la Sostenibilidad de los Servicios Básicos Esenciales (PAISSBE) está encaminado a la protección de infraestructura, sostenibilidad y permanencia de los servicios básicos esenciales (agua, luz y comunicaciones). El enfoque de este es la recuperación inmediata del servicio por el cual se peticiona asistencia y/o la prevención de la pérdida de este; asegurándole a la ciudadanía el derecho a disfrutar de una infraestructura adecuada con el suministro regular de estos servicios.

6. Programa de Mejoras Permanentes para el Año Fiscal 2023-2024.

Para el Año Fiscal 2023-2024 la OPC solicitó la cantidad de \$210,000.00 según se detalla a continuación:

| | | |
|----|----------------------|------------------------------------|
| \$ | 50,000.00 | (Licencia Programa MAS) |
| \$ | 25,000.00 | (Licencia PRITS (Microsoft)) |
| \$ | 5,000.00 | (Licencia para toma de Inventario) |
| \$ | 5,000.00 | (Aplicación OmbudsAPP) |
| \$ | 125,000.00 | (5 vehículos a \$25,000 c/u) |
| | \$ 210,000.00 | |

***Nota:** La Oficina del Ombudsman, actualmente solo posee nueve vehículos en su flota, de la cual más de la mitad tiene más de 10 años de servicio constante. Se requieren 5 vehículos adicionales para cada región a abrirse; Arecibo, Bayamón, Ponce y San Juan y otro para correr el Proyecto PAISSBE, según establecido en nuestro Plan Estratégico. Los demás dineros son para licencias o programas tecnológicos que corre la Oficina, según listados.

7. Facilidades

La OPC cuenta con dos facilidades rentadas actualmente a la Autoridad de Edificios Públicos (AEP). Estas se desglosan de la siguiente manera;

| Facilidad en Uso | Núm. Prop. AEP | Localización | Alquiler (Mensual/anual) |
|-------------------------------------|-----------------------|--|---------------------------------|
| Oficina Regional Caguas OPC | 2130 | Local de aprox. 1946 p2, en Centro Gubernamental de Caguas, Piso 5, Ofic. 504. Calle Acosta Esq. Goyco, frente al terminal de carros públicos, Caguas PR | \$1,786.86 / \$21,442.32 |
| Oficina Regional Humacao OPC | 2340 | Local de aprox. 2501 p2, en Centro Gubernamental de Humacao, Piso 1, en Calle Cruz Ortiz Stella Núm. 45, Humacao PR | \$2,296.47 / \$27,557.68 |

***Nota:** La Oficina del Ombudsman NO TIENE propiedades bajo su nombre y, por lo tanto, ninguna en desuso.

8. Detalle de cualquier reclamo pendiente con FEMA a consecuencia de los huracanes Irma, María y Fiona y los daños reportados por los sismos, si alguno.

Ninguno. No aplica.

9. Detalle de todos los servicios que ofrece la agencia.

La Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, conocida como "Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)", crea esta Oficina y la adscribe a la Rama Legislativa. La Oficina investiga cualquier reclamación de actos administrativos que aparenten ser contrarios a la ley o reglamentos, irrazonables, injustos, arbitrarios, ofensivos o discriminatorios, a los efectos de recomendar un remedio adecuado. La Oficina fiscaliza e investiga, salvo unas pequeñas excepciones,¹¹ las 135 agencias de la Rama Ejecutiva en la mayoría de sus acciones administrativas. Es la responsabilidad de la Oficina del Ombudsman asistir a la Asamblea Legislativa en su rol constitucional de fiscalizar a la Rama Ejecutiva sirviendo así, además de la ciudadanía, al propio Gobierno Estatal y a la Legislatura. Esto, mediante la data estadística que generan nuestras acciones la cual se traduce en un indicador de medición de calidad, eficiencia y efectividad de las agencias, en su función de proveer los servicios a la ciudadanía. Nuestra Oficina, es la única que cuenta con indicadores de medición de eficiencia, como lo es nuestro programa de Manejo Automatizado de Servicios (MAS), para la recolección de datos de los casos y, para generar los informes requeridos por ley y, el único foro con el que cuenta la ciudadanía para hacer valer su derecho a recibir unos servicios adecuados, garantizados bajo nuestra Constitución.

Nuestras acciones pueden ser descritas como la ejecución de un Programa de Servicio Directo, en el que investigamos las quejas y querellas de todos los ciudadanos de Puerto Rico, además de poblaciones específicas como los pequeños negocios y otros. En dicho programa, se garantiza al ciudadano un trato justo, rápido, adecuado y libre de prejuicios en su interrelación con los distintos organismos de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico. Investigamos las reclamaciones hechas por los ciudadanos y les asesoramos respecto a sus derechos. Proveemos orientaciones para que el ciudadano agote los remedios administrativos en las agencias gubernamentales previo a una reclamación y además, coordinamos con entidades que están fuera de la jurisdicción de la Oficina. Es decir, atendemos todo el público que llegue a nuestras oficinas, y trabajamos casos "*motu proprio*" independientemente sea la atención de asuntos específicos o, mediante investigación especial que atienda o resulte en un alivio, mejora o beneficio generalizado a la población puertorriqueña.

No podemos negar los beneficios que la Procuraduría le trae a la ciudadanía, u ocultar las economías que la Oficina del Ombudsman le resulta en favor del Pueblo de Puerto Rico. Aunque parte de nuestras estadísticas demuestran los casos atendidos y el impacto económico que de estos resultan, el hecho de que otros beneficios no sean evidentes o pura o directamente económicos, no deben minimizar su impacto o su valía. Hay economías no directas que resultan en mejor calidad de vida, salud, servicios y de otras especies que deben ser tomadas en consideración como lo son la confianza del Pueblo en su administración y forma de gobierno. Muchas de las iniciativas del Ombudsman inciden sobre estas economías. Acciones como la fiscalización de refugios de emergencia, que redundan en mejores servicios a las personas en esta situación ya difícil de por sí, o nuestra investigación sobre las escuelas cerradas que redundan últimamente en minimizar la pérdida de valor, no sólo de esos edificios públicos a ser vendidos, sino la pérdida de valor de las propiedades privadas circundantes, o la redirección de las responsabilidades de los Trabajadores Sociales en las escuelas públicas que redundan en menos casos a los ya cargados trabajadores

¹¹ Por ejemplo; la Oficina propia del Gobernador y los municipios, con las cuales no tenemos jurisdicción y otras con jurisdicción parcial como la U.P.R.

sociales del Departamento de la Familia y la identificación temprana de problemas sociales que suponen una mitigación en la inversión del Estado en servicios, de no atenderse los problemas a tiempo como abuso, negligencia y maltrato de menores, entre otros males. Inclúyase también, las acciones de nuestras procuradurías especializadas, como la de Pequeños Negocios que se encarga de revisar las promulgaciones, las enmiendas y los reglamentos de más de 5 años de aprobado que afecten pequeñas empresas en miras a que, acorde a la política pública gubernamental, no aporten al detrimento del desarrollo de estos comercios, fortaleciendo la economía local y mejorando el ambiente de hacer negocios en Puerto Rico que a su vez invita a la inversión. En ese sentido, todas las acciones de la Oficina y sus procuradurías especializadas, y por consiguiente el gasto de nuestras operaciones, inciden en el mandato de ley para fiscalizar el correcto proceder de las 135 agencias administrativas, en miras a devolver la confianza del Pueblo en su gobierno.

Por otro lado, aprovechamos para distinguir nuestras acciones de aquellas otras procuradurías adscritas a la Rama Ejecutiva. Sin restarle méritos a su ejecutoria, éstas se limitan a brindar unos servicios a unas poblaciones específicas. El Ombudsman brinda servicio a toda la población, y otros grupos especiales. Aseguramos que se le brinde un servicio de calidad a estos de manera que se respete las leyes, reglamentos y procedimientos aprobados en casi todo el componente administrativo de la Rama Ejecutiva. Es decir, fiscalizamos dichas operaciones que incluyen las corporaciones públicas. Sólo nos parecemos a la Oficina del Contralor, pero con un presupuesto minúsculo en comparación. Sin embargo, mientras el Contralor vela porque los fondos públicos se usen para un fin público, nosotros velamos el apego de las agencias al Derecho vigente en virtud de los servicios a los que todos los funcionarios nos debemos, la ciudadanía. Por todo lo anterior, se justifica nuestra solicitud presupuestaria y no continuar con el presupuesto diezmado de los últimos años, incluso a pesar de aumentos en nuestras responsabilidades y gastos operacionales. La jurisdicción y delegación de responsabilidades a nuestra Oficina es una amplia que no merece un presupuesto sumamente limitado, ya que esto, limita nuestra función fiscalizadora.

Agradecemos, la oportunidad de poder exponer nuestras necesidades presupuestarias ante la Honorable Comisión y, toda la ayuda brindada que pueda ofrecer a la Oficina sobre la solicitud aquí plasmada. De tener alguna pregunta sobre la petición anterior, no dude en comunicarse con nosotros. En la Oficina del Ombudsman, estamos comprometidos con un servicio público de excelencia, mediante la debida fiscalización, con un presupuesto adecuado.

Respetuosamente,

aprobado por:

Edwin García Feliciano

Ombudsman


Rolando J. Meléndez Aponte

Procurador Auxiliar